SEE
FOLLOWING
NOTE

VOIR
NOTE
CI-APRÈS

PARTS OF THE ORIGINAL DOCUMENT

ARE OF POOR REPRODUCTIVE QUALITY

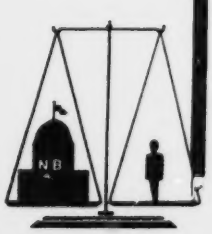
CERTAINES PARTIES DU DOCUMENT ORIGINAL

SONT DE PIÈTRE QUALITÉ DE REPRODUCTION

Ombudsman

1986

TWENTIETH REPORT OF THE OMBUDSMAN



Province of New Brunswick

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tel (506) 453 2789

March 27, 1987

The Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twentieth Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1986 - December 31, 1986.

Yours very truly

Joseph E. Bérubé
Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1986 Reporting Year 1

New Recommendations 2

Right to Information Act 2

Adoption Information 10

Freedom of Information Legislation in New Brunswick 12

The Ombudsman and Corrections - 1986 13

The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman 17

Federal Ombudsman Initiatives - 1986 20

Highlights - Case Summaries 21

Statistics 22

Appendices 25

- Complaints received and complaint summaries 27
- Budgetary Review 83
- Statistical Tables 85

Ombudsman Act 97

Right to Information Act 110

Family Services Act - Part V - Sections 91 to 93 116

Archives Act - Excerpt 10(1), 10.3 119

HIGHLIGHTS - 1986 REPORTING YEAR

- The Office received 1340 complaints against government in 1986. This represents an increase of 68 complaints, or 5.3%, from the 1985 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office investigated four petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received six requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- During its 1986 legislative sitting, the Legislative Assembly continued the Standing Committee on the Ombudsman and the excellent working relationship between the Office and the Committee was continued (see also STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

- The Archives Act was amended during the 1986 legislative sitting to create a much expanded public access to archival information - including access for research and statistical purposes - with an appeal from a refusal of archives information to the Public Records Committee, the Ombudsman and The Court of Queen's Bench (see also FREEDOM OF INFORMATION).

- The Government of New Brunswick implemented informal recommendations from the Office relating to the extension of the unmarried persons' exemption under the Assessment Act and the promulgation of a "found property" regulation.

- The Office's staff including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Anne Lavoie, bilingual secretary, remained unchanged in 1986.

- Leary moore, a graduate law student, and Deirdre Wade a third-year law student, completed a major portion of their articling with the Office. Leary continues to pursue his legal career in New Brunswick while Deirdre is completing her third year of law school before assuming a full time position in Hampton. The work of Mr. Moore and Ms. Wade contributed significantly to the public service of the Office.

- The series of private hearings was continued in 1986. In April, hearings were held in Grand Falls, Edmundston, St. Stephen, Sussex and Woodstock. In October, hearings were held in Moncton.

- The policy of visiting provincial correctional facilities, of meeting with inmates, and reviewing their grievances with local and central correctional officials, was continued in 1986. Hearings were held in correctional facilities in St-Hilaire, Woodstock, Saint John, Moncton, Fredericton, Kingsclear, Dalhousie, Dorchester, Perth-Andover and at the Youth Training Centre (also in Kingsclear).

- The policy of visiting the provincial mental hospitals - Centracare Incorporated and the Restigouche Hospital Centre Incorporated - was continued in 1986. The Office met with patients and staff of these institutions, receiving complaints and requests for assistance from patients, and reviewing their concerns with hospital and other public officials.

NEW RECOMMENDATIONS

The Office is making no new formal recommendations with regard to matters arising out of the 1986 and previous reporting years. On the other hand, a number of informal recommendations are under active review between the Office and a number of authorities, including:

a) previously reported recommendations to the Department of Health and Community Services regarding proposed administrative change of name procedures, Cemetery Companies Act regulations and Grand Manan Hospital by-laws:

b) a recommendation to the Department of Health and Community Services that it facilitate the availability of prescription drug coverage under the Prescription Drug Program Act;

c) a recommendation to the Department of Health and Community Services that it give a more liberal interpretation to its mandate to facilitate the reunion of adoptees and natural parents/siblings;

d) a recommendation that the Department of Justice establish a female prisoners' unit which would more adequately provide for the rehabilitation of such inmates as required by secton 18 of the Corrections Act;

e) a previous recommendation to the Department of Justice that it establish mechanisms for the more appropriate correction of inmates suffering from severe psychological or behavioral problems;

f) a recommendation to the Department of Justice that it review its policy and procedures relating to the removal of earned remission and inmate appeals generally;

g) a recommendation to the Department of Justice that it make the guide for persons detained in a correctional facility more readily available to inmates;

h) a previous recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975-80 and whose applications were refused because of late filing (see also 1983 Annual Report, pp. 19-21).

i) a recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment that it take measures to ensure that wood smoke emissions from residential premises be subject to appropriate environment safeguards.

RIGHT TO INFORMATION ACT

During this reporting year, the Office received four petitions to the Ombudsman under section 7 of the Act. A total of 36 petitions have been received since the Act was proclaimed in January 1980. In addition, the Office concluded its review of one 1985 petition and reopened another.

85-5180-4

In a petition originally submitted in 1984, a citizen had requested all of the information which the Department of Justice had in its possession concerning him.

As recounted in the Eighteenth and Nineteenth Annual Reports of the Office (1984, p. 2; 1985, p. 17), the Minister of Justice had originally advised that "The Department has no such information, confidential or otherwise, concerning yourself." In the long investigation which followed, the Office identified and recommended the release of information contained in six files held by the Department. Following a preliminary review, the Minister released all but five documents held by the Department and, in addition, identified the remaining documents as to date, authorship, content and type of document. Following the Minister's refusal to release these remaining documents after a formal recommendation made by the Office, the petitioner appealed to The Court of Queen's Bench of New Brunswick. As a result, the Court ordered the release of four of the five remaining documents. Following the rendering of this decision, the petitioner filed a further petition with the Office in which he alleged that, notwithstanding the review by the Office and The Court of Queen's Bench, the Department of Justice continued to withhold information relating directly to him. The Office subsequently concluded a detailed investigation of all departmental files relating to the petitioner (twelve in all), prepared a list of documents with regard to them and submitted the list to the Department of Justice for its further consideration under the Right to Information Act.

At the conclusion of a protracted departmental review, the Office of the Attorney General indicated that the Department was prepared to release all but nine of the documents held by the Minister of Justice in addition to the one document which The Court of Queen's Bench had held was exempted from release. It was the Attorney General's opinion that the release of this information "would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business", and that it was thus exempt under paragrah 6(f) of the Right to Information Act. After advising the petitioner as to how to access this additional information - and inviting him to make further representations if he remained dissatisfied - the Office concluded its review.

85-5160-7

The Nineteenth Annual Report referred to two petitions which comprised requests for information held by public hospitals. In each case the petitioners were advised that such public bodies are outside the ambit of the Right to Information Act and the Office was unable to entertain their petitions. However, in one of the two cases, the Office commenced a review under the provisions of the Ombudsman Act. This review, like the request for information, related to the complainant's request for certified copies of the minutes of meetings of a hospital board of trustees. In the course of this review, it did appear that the provisions of the Public Hospitals Act placed sufficient authority in the Minister of Health and Community Services to require the production of the information sought by the requestor that one might conclude that such information was in the nature of information "kept or filed" by the Department. Upon receipt of an updated petition from the requestor, the Office recommenced its review under the Right to Information Act, a review which remained in progress at year's end.

86-5320-1

In the first petition received and fully dealt with in 1986, a trade union representative requested the following information from the Board of Management:

1) The number of persons employed on a casual or temporary basis between October 1, 1984 and September 30, 1985 with the various departments and/or institutions set out in Parts I, II, III & IV of the First Schedule of the Public Service Labour Relations Act, being Chapter P-25, R.S.N.B., 1973.

2) The number of hours worked by persons employed on a casual or temporary basis between October 1, 1984 and September 30, 1985 with the various departments and/or institutions set out in Parts I, II, III and IV of the First Schedule of the Public Service Labour Relations Act, being Chapter P-25, R.S.N.B., 1973.

3) The number of persons employed with the departments and/or institutions set out in Parts I, II, III and IV of the First Schedule of the Public Service Labour Relations Act, being Chapter P-25, R.S.N.B., 1983, who are not ordinarily required to work more than 1/3 of the normal period for persons doing similar work.

4) The number of hours worked by persons employed with the various departments and/or institutions set out in Parts I, II, III and IV of the First Schedule of the Public Service Labour Relations Act, being Chapter P-25, R.S.N.B., 1973, who are not ordinarily required to work more than 1/3 of the normal period for persons doing similar work.

It was clear that the basis for the Board's refusal was a logistical one, i.e. the degree of difficulty in obtaining the information sought by the requestor. It was also arguable that the degree of complexity of a request might go to the question of accessibility under the Act (per The Court of Queen's Bench decision in Re Lahey).

It was therefore important, from both a legal and practical viewpoint, to ensure that the request was framed in a manner which would facilitate both the requestor's objective in making the request and the Board's desire to avoid a time-consuming and expensive search of computer-based information. To this end, a number of meetings were held between the Office, the Board, the Office of the Comptroller and the requestor. As a result, the requestor modified somewhat the scope of his request and waived the normal time limit for the receipt of a response. At the same time, the Board undertook to obtain the information from the individual departments of Government listed under Parts I, II and III of the First Schedule to the Public Service Labour Relations Act. (The requestor received similar information from Part IV of the Public Service under a separate request.) The requestor subsequently indicated that he had received a sufficient quantity of the requested material to enable him to complete the research project upon which his request was based.

86-5280-2

The second 1986 petition related to an unanswered request by a television news reporter to the Premier of New Brunswick for information relating to "All ministers and members expense account forms submitted to the New Brunswick government by the Premier, and all supporting receipts and documents of the expenses claimed, for the period beginning 31 March 1985, to (March 20, 1986)". In addition, the reporter requested ". . . any record of reimbursements to the Province . . . for expenses which he may have initially been paid for, in the period beginning 1 January 1984, to present." Upon completion of the Office's review, the following recommendation was submitted to the Premier's Office.

Right to Information Act, SNB 1978, c. R-10.3, s.10

1. This matter was referred to the Ombudsman by (the requestor) . . . by a petition under Section 7(1)(b) of the Act on April 25, 1986.

2. Prior to petitioning the Ombudsman under Section 7 of the Act, (the requestor) had requested the following information from the Premier of New Brunswick by letter dated March 20, 1986; namely, (a) ". . . all ministers and member expense account forms submitted to the New Brunswick government by the Premier, and all supporting

receipts and documents of the expenses claimed, with the period beginning 31 March 1985, to present", and (b) "any record of reimbursement to the Province, by the Premier, for expenses which he may have initially been paid for, in the period beginning 1 January 1984 to present". By letter dated April 18, 1986, the Premier of New Brunswick, the honourable Richard Hatfield, provided the petitioner with a copy of the record of certain reimbursements made by him to the Province with respect to expenses claimed during the 1984-85 fiscal year and which were the subject of a request by (an MLA) on February 26, 1986, (together with copies of correspondence between [the MLA] and the Comptroller of the Province of New Brunswick). With respect to the other information which was the subject of the petitioner's request, the Premier advised that:

> In accordance with customary practice and the Right to Information Act, Section 4(1)(c), I cannot comply with this request. As you know such expenditures are examined by the Public Accounts Committee of the Legislature. As a Minister under our Parliamentary system, I am responsible to the Legislature and therefore feel that it would be improper, as well as contrary to the Right to Information Act, to comply.

After reciting paragraph 4(1)(c) of the Right to Information Act, the Premier further advised the petitioner that: "The information you seek will be published in the Public Accounts in October of this year." Following receipt of this response, the petitioner referred the matter to my Office on April 25.

3. The information requested by the petitioner, and not released by the Premier, is contained in documents gathered and held by the Office of the Comptroller and presently in its custody.

4. I recommend that the information contained in the documents be released to the petitioner.

5. The reasons for this recommendation are of a two-fold nature:

a) It is well settled that a Minister may only refuse to release information if Section 4(4), where the information has been destroyed or does not exist, applies, or Section 6 applies and exempts certain information from disclosure on limited grounds as set out therein. (Gillis v. The New Brunswick Power Commission [(1981) 37 N.B.R. (2nd) 66]). I conclude that, in refusing to release the information sought by the petitioner, the Premier was relying on neither of these provisions. This conclusion is buttressed by his decision to release that portion of the information which had already been made the subject of a request through the Public Accounts Committee of the Legislative Assembly. That is, it would appear to be his opinion that there is no right to information where its release has traditionally been the subject of control by a committee of the Legislative Assembly. However, I find myself in agreement with the opinion expressed by Mr. Justice Dickson on this question in his decision Re McKay [(1981) 35 N.B.R. (2nd) 405 at pp. 412-13]. His view is that the entitlement to information regarding the public business of the Province under the Right to Information Act should be considered separately and distinctly from the availability of information requested through the rules of parliamentary procedure. It is, of course, the prerogative of the Legislative Assembly to revest any of its traditional information powers which were the subject of divestiture through the passage of the Right to Information Act.

b) The information sought by the complainant will not be published in the Public Accounts of October 1986 in the form sought by the petitioner. Rather, such Public Accounts will contain only a single figure; namely, the total amount of expenses incurred by the Premier, and will make no reference to any individual expenses, nor reimbursements related thereto. The information sought by the petitioner is not, in my view, information which falls within the meaning of paragraph 4(1)(c) of the Act.

6. In my opinion, the information sought by (the requestor) is information relating to the public business of the Province which the Legislative Assembly intends be made available under the Right to Information Act.

Joseph Bérubé
Ombudsman
1986 May 28

The Premier's Office subsequently indicated it would comply with this recommendation; however, in doing so, it placed a considerably narrower interpretation on the scope of the original request than had been understood by either the requestor or the Office. Following discussions between the Office's Solicitor, the Premier's Office and the requestor, the latter agreed to submit a further request for information. The Premier's Office, in turn, has substantially complied with this further request.

86-5180-3

The third 1986 petition emanated from a prisoner who was also the subject of a Lieutenant-Governor's Warrant imposed under the provisions of the Criminal Code of Canada. He had earlier petitioned the Office on a number of occasions and with some measure of success. Following the receipt of his 1986 petition, the following recommendation was submitted to the Minister of Justice:

Right to Information Act, S.N.B., 1978, c. R.-10.3, s.10

1. This matter was referred to the Ombudsman by (the requestor) . . . by a petition under paragraph 7(1)(b) of the Act on May 20, 1986.

2. Prior to petitioning the Ombudsman under section 7 of the Act, (the requestor) had requested the following information from the Minister of Justice by letter dated June 6, 1985; namely, "all reports, memos, letters, and correspondence which relates to myself and the Lieutenant-Governor's Warrant in reference to myself, since my last request". In response thereto dated December 19, 1985, (the Department's) General Counsel, Law Enforcement Division, released to the petitioner copies of 40 documents held by his office in relation to the petitioner and the outstanding Lieutenant-Governor's Warrant. By this same letter, (the General Counsel) also indicated that there were 15 documents and items of correspondence Remaining on file, access to which (the requestor) has been denied "by virtue of the provisions of the Right to Information Act". (The General Counsel's) correspondence commendably listed 15 pieces of information in such a way that the petitioner would have knowledge of the items he was precluded from having by virtue of the provisions of the Act. Following receipt of this response, the petitioner subsequently referred the matter to my Office on May 20, 1986.

3. This information requested by the petitioner, and not released by the Minister of Justice, is contained in documents gathered and held by (the) General Counsel, Law Enforcement Division, (he) being the individual responsible for the supervision of the Lieutenant-Governor's Warrants patient files.

4. I recommend that the information contained in (eight non-legal communications from or to legal counsel) be released to (the requestor). It is further recommended that the information contained in (five legal opinions) not be released to (the requestor). I am also making the following recommendations with respect to the information in the following documents.

That the information contained in (two file memoranda) be reviewed by a Member of the National Parole Board and released to the petitioner if the National Parole Board has no objection to its release. That the Office of the Ombudsman has no objection to the release of Document No. 9 (letter dated July 18, 1985 to the Ombudsman from the Minister of Justice). If the Minister of Justice remains dissatisfied with this recommendation, I request that he provide substantive reasons for non-disclosure of the information contained in the document bearing in mind the provisions of section 7 of the Ombudsman Act.

5. The reasons for the above recommendations are:

a) The information contained in (eight communications from or to legal counsel) are of an innocuous nature, not exempt from disclosure under the provisions of section 6 of the Right to Information Act. There are no grounds for refusal to release the information contained in these documents. This information does not fall within any of the exemptions enumerated in section 6 of the Act. Therefore, it being well established practice that information may only be refused on the basis of section 4(4) or section 6 of the Act, this information should be released to the petitioner.

b) The information contained in (the five legal opinions) is information which discloses "legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown". As such, this information is exempt from disclosure to the petitioner by virtue of s. 6(f) of the Act.

c) The phrase in the first paragraph containing the name of an individual and the word immediately following the name should be deleted from (a document referred to in paragraph a)) prior to its release to the petitioner, on the basis that the phrase reveals personal information concerning another person. As a result, this portion . . . is exempt from disclosure under the provisions of s. 6(b) of the Act.

d) That the information contained in (the two file memoranda) could arguably be considered to be information obtained from another government. If such an argument could be supported the information would be exempt from disclosure by virtue of s. 6(d) of the Act. Although in this case such an argument is tenable, its likelihood of success is remote, therefore, it is recommended that due consideration be given to the position of the National Parole Board in regard to the release of the information contained in the documents. If the National Parole Board has no objection to is release, the information should be released to the petitioner. The information contained in these two documents is of an innocuous nature, pertaining directly to the petitioner and is of such a nature that the petitioner no doubt has current knowledge of the facts asserted therein.

e) The Ombudsman is willing to release the information contained in Document No. 9, notwithstanding the fact that this information may be exempt from disclosure under s. 6(a) of the Right to Information Act. Section 6(a) states that there is no right to information where its release would disclose information the confidentiality of which is protected by law.

By virtue of s. 17(1) of the Ombudsman Act, every investigation conducted by the Ombudsman shall be conducted in private. Even though the information contained in Document No. 9 was gathered as a result of an investigation under the Ombudsman Act, the information pertains directly to the petitioner and is information of such a nature that non-disclosure under the Act is unwarranted.

6. In my opinion, certain portions of the information sought by (the requestor) is information relating to the public business of the Province which the Legislative Assembly intends be made available under the Right to Information Act.

Joseph E. Bérubé
Ombudsman
1986 07 25

In response to this recommendation, the Minister of Justice indicated he was prepared to release documents No. 9 and 12 (with the recommended deletions). At the same time, he refused to release the other information sought by the petitioner on the basis that it "would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business" and therefore subject to non-disclosure by virtue of paragraph 6(f) of the Right to Information Act. The requestor was subsequently advised of his right to appeal the Minister's decision to The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

86-5180-4

The final petition received in 1986 also related to a request for information from the Minister of Justice with respect to the exercise of its criminal law function - specifically, departmental policies relating to the confidentiality and restrictions on access to information sought by the petitioner. Following an inspection of the information and discussions with senior departmental legal staff, the following recommendation was submitted to the Minister of Justice:

Right to Information Act, S.N.B., 1978, D.R-10.3,s.10

1. This matter was referred to the Ombudsman by (the requestor) . . . on August 23, 1986.

2. Prior to petitioning the Ombudsman under section 7 of the Act, (the requestor) had requested the following information from the Minister of Justice by letter dated May 2, 1986; namely, "all information pertaining to me (personal), I am also requesting access to personal information deriving from an investigation conducted by the department of Correction pursuant to a complaint against the department, a complaint that I personally filed with the Ombudsman, Mr. Joseph Bérubé, and dated January 22, 1986." In a response dated July 17, 1986, the Minister of Justice - the honourable David Clark, Q.C. - released to the petitioner copies of 21 documents held by his office in relation to the petitioner. By this same letter, the Minister of Justice denied (the requestor) access to 4 documents "because they consist of requests for legal opinions and legal opinions in reply and all the correspondence under this category was also written in contemplation of threatened litigation. Under the circumstances this information is protected from disclosure under the Act, specifically section 6, subsection (f)". Following receipt of this response, the petitioner subsequently referred the matter to my Office on August 23, 1986. In so doing, he limited the scope of his petition to the release of a "10 pages excerpt from Correction Division Policy and Procedure Manual".

It is clear from (the requestor's) petition that it is limited to a request for the release of a document identified on page 2 of Mr. Clark's July 17, 1986, correspondence as follows: "One ten-page excerpt from Correction Division Policy and Procedure Manual on Confidentiality - Restriction of Access to Information, dated August 19, 1985, for the guidance of probation and correctional officers".

3. I recommend that the single ten-page document requested by the petitioner be released to him. Upon reviewing the information disclosure exemption provisions contained in section 6 of the Right to Information Act, it is clear that the exemption claimed by the Minister of Justice does not fall within paragraph 6(f) of the Act. Similarly, upon reviewing the provisions of the Corrections Act, R.S.N.B. 1973, c. C-26, and the regulations thereto, it is evident that an exemption may not be claimed under the provisions of the paragraph 6(a) of the Act. Finally, having scrupulously examined the information in question, I am unable to reach the conclusion that an exemption may be claimed under paragraph 6(e) or 6(i) of the Act, i.e. I do not believe that its release would "be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence" nor would it "impede an investigation, inquiry or the administration of justice".

4. In my opinion, the information sought by (the requestor) is information relating to the public business of the province which the Legislative Assembly intends be made available under the Right to Information Act.

Joseph E. Bérubé
Ombudsman
1986 October 24

The Minister subsequently complied with this recommendation.

Observations and informal recommendations - 1986

Recourse to the provisions of New Brunswick's freedom of information legislation provides a valuable and convenient way for a citizen to obtain public information respecting matters affecting his relationship with a public body. From the perspective of this Office, the legislation appears to be administered in a fair and efficient manner and at a rate of utilization which has not unduly taxed any of the affected departments. In the Office's experience, it does appear that a further "fine tuning" of the legislation ought to be effected through the following steps:

a) the extension of the legislation to make it applicable to all public bodies;

b) the establishment of more explicit privacy protection rights analogous to those obtained under the federal Privacy Act;

c) the establishment of information banks or, at a minimum, a uniform government records management system;

d) the establishment of "complementariness" with respect to information sought from another government which has freedom of information legislation similar to New Brunswick's;

e) the conferral of a right on the Ombudsman to intervene in judicial proceedings under the legislation; and

f) a modicum of advertising as to the availability of the public right of access to information.

ADOPTION INFORMATION

(Family Services Act SNB 1980,
Chap. F-22, Part V, Section 93)

The Eighteenth and Nineteenth Reports of the Office mentioned the case of a woman who had requested non-identifying adoption information as part of her efforts to be reunited with her natural mother. In the course of this review, the Office cooperated with the Provincial Archives in its efforts to secure the safe custody of the files of the Evangeline Home, a former Salvation Army maternity hospital in the City of Saint John. This information - which was previously stored in envelopes arranged in random fashion in a food cupboard at the Evangeline Home - comprises some 12 000 birth files, in addition to medical and administrative logs containing additional birth information. In 1986, this information was transferred to the Provincial Archives in Fredericton and the Archives has now completed a cataloging of the material and a computer printout list for use by the Post Adoption Services and other interested parties.

Following the receipt of advice that the cataloging of material had been completed, we attended at the Provincial Archives to inspect the records and determine whether there was additional non-identifying information regarding the requestor. It was subsequently determined that although there was no separate birth file for her, an excerpt from a medical care record book confirmed for the first time the requestor's birth at the Evangeline Home and a small amount of other non-identifying information.

This information - except the name of the requestor's attending physician - has now been provided by the Post Adoption Services worker to the requestor. In addition, the Office is continuing its review of her request to know the name of the physician who attended at her birth.

A second case which was included in the Office's Nineteenth Annual Report (p. 17) related to a woman's request for non-identifying information with respect to her efforts to locate and meet her natural son. The Report noted that the Office's investigation resulted in the release of a small amount of additional non-identifying information to her. As in the preceding case, the Office is also reviewing the requestor's right to know the name of the physician who attended at the birth of her son.

In the first new case received in 1986, a Quebec resident requested non-identifying information regarding his birth. The requestor hoped to obtain additional information about his family and also to complete a birth registration in the Province of New Brunswick. He was referred to the Post Adoption Services worker for additional birth information and to the Registrar General of Vital Statistics to complete a birth registration. Ultimately, he returned to the Office with a request for additional assistance. Regrettably, neither the work completed by the Office nor the extensive research completed by the Department's Post Adoption Services worker has failed to uncover additional non-identifying information for the requestor.

The second requestor who approached our Office in 1986 had already obtained a considerable amount of identifying and non-identifying information regarding her natural mother - including some non-identifying information - through the assistance of the Post Adoption Services worker The Office's role in this case consisted of the rendering of advice as to further investigational steps the requestor might take in her efforts to locate her natural mother. This advice was related to her in a number of informal telephone discussion. The requestor subsequently telephoned to state that she had located her birth mother, had spoken with her and intended to meet with her in the near future. The Office suggested that she contact the

Post Adoption Services worker - Mrs. Normande Boudreau - who has had considerable experience in arranging a first meeting in such circumstances. The requestor followed this advice and ultimately indicated that the meeting with her natural mother was an unqualified success.

In the third case received in 1986, the requestor related that she had been placed for adoption over the objections of her natural mother, that she had never been adopted by another person, and that her mother had made a number of unsuccessful efforts to reestablish contact with her during her life. The woman sought information concerning the identity of her mother for purely personal reasons and also to enable her to obtain a certified copy of her birth registration. In its initial review with the Department, the Office was advised that, even though the "adoption information" provisions of the Family Services Act might not pertain to this case, its general confidentiality provision (section 11) would apply. However, on further review, the Department's Solicitor opined that the requestor's mother had provided all of the information sought by her and, more importantly, had impliedly consented to its release. As a result, the Department advised that it would provide identifying birth information to the requestor.

The fourth case reviewed by this Office during this reporting year concerned a natural child who had located her birth mother shortly before the latter's death and who sought the Office's assistance in locating her birth father. She noted that: "The once dark image of my origins has become brighter but only the knowledge of my birth father will bring it into true focus".

Upon completing a ministerial review under section 92(6) of the Family Services Act, the Minister of Health and Community Services - after reviewing the non-applicability of a number of the bases upon which identifying adoption information may be released - considered whether this information should be provided under the provisions of paragraph 92(2)(i). This provides that the Minister may release identifying birth information:

> (i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

The Minister concluded that: "Since the Department's present policy is not to initiate contact with any one party to an adoption for the purpose of arranging a contact or for the purpose of obtaining consents to the release of identifying information, this paragraph does not apply."

At year's end the Office continued to pose the question whether departmental policy should be so amended to permit the Minister to conduct an investigation to locate and obtain the consent of the person in question and of the immediate family and, if satisfied that all of those directly affected have consented, to release the information sought by the requestor.

That such a policy change might be a propitious one was underscored by the ultimate result of a case included in the Office's Eighteenth Annual Report (p. 3). In that case the applicant knew the name of his birth mother but was unable to establish her whereabouts. On review, the Department had located a certain amount of non-identifying information and the Office's follow-up investigation resulted in the release of a further piece of non-identifying information. It also resulted in the Department completing the additional step of referring the applicant to adoption search organizations located in New Brunswick. The man pursued his search through one of these organizations - Parent Finders - and - in mid-1985 - was advised that his mother had been located and would be pleased to meet with him. Both the requestor and his son had a "marvelous" meeting with the natural parent and a very strong relationship was established. Moreover, the timeliness of the reunion was underscored by the birth mother's decease just seven months after the initial meeting.

FREEDOM OF INFORMATION LEGISLATION IN NEW BRUNSWICK

Adoption and Archival Information

Adoption Information

Adoption information - relating to an adoptee or a natural parent/sibling - is excluded from the ambit of the Right to Information Act by virtue of section 91 of the Family Services Act. Subsection 91(1) declares that: "All records and documents in the possession of the Minister (of Health and Community Services) relating to the adoption of any person are confidential" and thus statutorily exempted under paragraph 6(a) of the Right to Information Act. Sections 91-93 of the Family Services Act create a separate access to adoption information including access to identifying and non-identifying adoption information. Although the legislation does not define such information, departmental guidelines list approximately two dozen types of information - ranging from physical descriptions of natural parents to the emotional attitude of the adoptive parents towards an adoptee - under the classification of non-identifying information. Although the Minister is accorded a discretion with regard to the release of such information, the practice of the Department's Post Adoption Services worker has been to release such data as a matter of right - limited only by the paucity of such information as a result of its disappearance.

The Minister also has the discretion to release identifying adoption information to an adoptee or any other person who "has an interest in the matter" in any of five instances. These include:

a) the voluntary registration on the Department's Post Adoption Register of two or more persons in an adoption equation who have indicated a desire to be reunited;

b) the avoidance of a situation in which a person contacts the natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

c) where it is necessary to settle the estate of a deceased person;

d) where the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

e) where "the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and . . . there is no compelling reason in the public interest to refuse the request".

To date, the departmental policy has been limited to the release of identifying adoption information where one of the first four of these criteria has been met. On the other hand, since the fifth criterion comprises an unwritten requirement that departmental initiatives be taken to obtain a consent to the release of identifying information, and since the Department is not yet prepared to take such a step, this provision is of no practical force or effect to the present date. It is the Office's experience that the very positive results flowing from the reunion of adoptees and their natural parents should lead the Department to reconsider its present position.

In order to give effect to the access rights under the legislation, the Minister has been vested with broad information search powers, including the right to obtain information from courts and religious, medical or social service agencies and to contact persons on a confidential basis to obtain information and consent(s) to the release of identifying

information. The Act provides that dissatisfied applicants may request a ministerial review (section 92[6]) and subsequently appeal to the Ombudsman (section 93). To date the Office's review has consisted largely of an effort to work together with Post Adoption Services' officials of the Department in an attempt to locate all files pertaining to the persons sought and to ensure that the maximum amount of non-identifying information has been disclosed.

As a reference to the various annual reports of the Office will attest, this has been a reasonably successful process - resulting in the release of additional non-identifying information in a number of cases. On the other hand, the Office's work will remain frustrated unless and until the Department of Health and Community Services takes a more positive role in the reunion of adoptees and their natural parents.

Archival Information

As a result of 1986 amendments to the Archives Act (S.N.B. 1986, c. 11), freedom of information provisions respecting archival information similar to those in the Right to Information Act now pertain. This legislation - together with complementary amendments to the Right to Information Act (S.N.B. 1986, c. 72) - confirm the status of information in the Provincial Record Centre as departmental information subject to the provisions of the Right to Information Act. More importantly, it establishes a public right of access to public records in the Provincial Archives subject to twelve specific exceptions.

It is particularly noteworthy that certain of these exceptions are subject to specific time limits which permit their ultimate release, e.g. personal information, legal opinions and advice to a Minister or the Executive Council by a public servant. The legislation also provides more generous access rights where an individual or other government consents to the release of information or where public disclosure has already been made. Finally, the amendments provide rather generous rights of access to researchers or statisticians, subject to the completion of a written undertaking and the inspection of their work by the Provincial Archivist (with attendant penalties regarding the breach of an understanding).

Where the Provincial Archivist has refused to comply with a request for information, a requestor has an initial appeal right to the Public Records Committee (with reasonably generous administrative fairness provisions) and further rights of appeal to the Ombudsman and the Court of Queen's Bench of New Brunswick. These appeal rights parallel those contained under the Right to Information Act; however, the reader's attention is drawn to Regulation 86-121 under the Archives Act to ensure strict compliance with its procedural requirements. Since this legislation was only proclaimed in the second half of 1986, it is not possible to comment on the efficacy of this new right to information.

THE OMBUDSMAN AND CORRECTIONS - 1986

As a reference to the appendices of this Report will attest, the Office's largest numerical "user" group is the inmate population of New Brunswick. The statistics for 1986 indicate that approximately 20-25 percent of the total number of potential jurisdictional complaints received in 1986 - approximately 300 - were from inmates in correctional facilities administered by the Department of Justice.

To place this statistic in perspective one notes that the average daily provincial inmate population in New Brunswick is approximately 600. One also notes that the majority of complaints raised by inmates fall into the capacity of "little injustices" which are a priority for the Office because of the unique legal status of inmates and the serious underlying problems which give rise to individual complaints.

Residents in institutions - including correctional centres, young offenders facilities and mental hospitals - are totally dependent on government. Their day-to-day activities are regulated by legislation, regulations, policy and procedures and the staff charged with administering the same. In many cases, their very life depends on the services rendered to them by the institution. It is inevitable that individual rights and freedoms are sharply curtailed in such settings, and it is natural for persons confined to such institutions to seek help from an outside office such as the Ombudsman - and for the Ombudsman to have interest in a government-controlled environment where individual rights and freedoms are subject to restrictions.

Historically, it is interesting to note that the first ombudsman - established in Sweden in 1809 - visited institutions on a regular basis and that the tradition and responsibility continues to the present day. In Canada, the Federal Correctional Investigator and Ombudsmen in British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Quebec and New Brunswick visit institutions on a regular basis. In New Brunswick, our Office has incorporated such visits in its scope of activities since 1978. These visits are part of an ongoing program which includes regional private hearings in ten provincial centres, visits to the two provincial mental hospitals, the on-site investigation of complaints, public education and public relations. The purpose of each aspect of this program is the same - to ensure that residents in all parts of the province have equal knowledge of and access to the services of the Office. Like our colleagues in other Canadian and international jurisdictions, we are not displeased to hear the accusation that business is being "drummed up" by the Office. Invariably, this readily translates into a recognition of effective public service delivery outside the province's capital region. At the same time, we are very pleased when such a program is warmly endorsed by senior departmental staff - in the case of New Brunswick correctional visits, the Deputy Minister of Justice and the Executive Director of Corrections.

Corrections complaints are received in two ways:

1. In writing - Section 13 of the Ombudsman Act provides that inmate correspondence is to be forwarded immediately and unopened to the Ombudsman. Approximately two thirds of the complaints received by our Office from inmates are lodged in this fashion, a process facilitated by the Department's provision of writing materials, postage and its respect for the requirement that such correspondence be forwarded "unopened" and "immediately".

   The Office's response to such complaints will vary according to the nature of the complaint:

   a) if the complainant has alleged physical abuse or unreasonable confinement or medical neglect, the matter will normally be reviewed directly by telephone with the institutional superintendent. In such a case, the Office might consider that the appeal mechanism under the institutional policy and procedures is not an adequate one in the circumstances and proceed with its own review;

   b) if an inmate alleges denial of a right or privilege which is less fundamental to his personal security, the Office may review the matter with the Superintendent or refer the inmate to the appeal procedure. If the latter, and if the inmate has already commenced an appeal, we endeavour to "plug the complainant in" to the appropriate appeal level;

c) if an inmate complaint relates to an established provincial policy and there is no discretion in the superintendent to waive its requirements, we may review the matter with a member of central office, including the Deputy Minister;

d) If the matter complained of is non-jurisdictional, we correspond - or telephone if legal time limits or other urgency requires - directly with the inmate.

The manner in which our Office deals with written complaints from inmates is similar to the procedure followed with regard to other types of complaints where there is an existing appeal process - whether they be social services, mental health, workers' compensation or employment standards - and where a process may not provide an effective remedy in every case.

2. Interviews - In addition to the receipt of written complaints, we normally visit each correctional centre annually at which time we receive approximately one third of our complaints through personal interviews. Such visits have a number of purposes. First, they enable us to meet with correctional staff and inmates face to face, to explain the role of the Office, to provide literature on the Office, and to advise them that they have an opportunity to meet privately to discuss concerns with us. This approach is an informal one, in which we are introduced to staff and inmates by a staff member and where inmates are requested to give their interview requests to a staff member. Following our meeting with inmates, we normally review their concerns with the superintendent and/or other correctional officials immediately afterward. Our practice has been to review all complaints received with the superintendent, as it is our view that they are interested in knowing the concerns about their institutions and in being able to address them directly. By this process, we find that the majority of inmate concerns can be answered, either by correcting the problem, by relating the departmental response to the inmate and requesting a further response or by referring the inmate to the appeal process. Some complaints require a follow-up review by the superintendent and some relate to provincial policy and must be reviewed with central office. Our Office is very mindful that this process must complement and not replace the regular appeal process.

The second major purpose served by our visits is the opportunity it affords to inspect the physical plant and programs of an institution in a setting where we can ask questions and make comments or suggestions. The most important result of this exercise is that it ensures that we have a reasonable level of knowledge of the institutional setting so that we can deal with inmate and staff concerns in an effective way.

While institutional visits are specifically authorized under s. 20 of the Ombudsman Act, their successful execution is the result of cooperation between correctional centres and our Office. The workloads of our respective functions require that such visits be completed in an efficient and expeditious manner.

The majority of complaints received by our Office relate to standards of care including the provision of (a) medical care; (b) programs including (i) work, (ii) release, (iii) upgrading; (c) exercise and fresh air time; (d) privacy protection (e.g. correspondence); (e) visits; (f) diet; and (g) clothing.

These complaints often have some validity, as the delivery of care and rehabilitative services are subject to financial and other restrictions as well as human error. The rate of recidivism - and recidivist complainants - is ample proof of this. In these cases, our Office works with - as much as in relation to - the Department in trying to ensure that the highest quality of correctional service can be delivered to each inmate.

We receive a large number of non-jurisdictional complaints - particularly those relating to the judicial decisions which have resulted in the inmate's or youth's incarceration. Others may relate to income assistance levels, workers' compensation, the Unsatisfied Judgment Fund or the Department of Health and Community Services (particularly Mental Health Services).

I believe the questions: What types of complaints does the Ombudsman receive? and: What type of response is given to the Ombudsman's investigation? may best be answered with a reference to a thumb nail sketch of the institutional visits completed by our Office during 1986.

During our visit to the Youth Training Centre on February 5, we met with two groups comprising the entire student population, at which time we received approximately 45 complaints covering all aspects of the youths' institutional life. These included complaints related to accommodation, clothing, communications, discipline, finances, food, hygiene, programs, recreation, security, smoking, staff behaviour, transfers and the administration of the Young Offenders Act. As a result of our comprehensive review of these items with departmental officials, a number of the major concerns were addressed, including the expenditure of approximately $17 000 to upgrade facilities, changes in youth smoking privileges, additional privacy protection measures and the provision of undertakings with respect to the completion of a youth guide and a young offenders policy and procedures manual.

Our visits to the Fredericton Provincial Jail in March and July of this year resulted in our Office confirming its 1985 recommendation that improved recreational facilities be provided at the institution. Specifically, we endorsed and recommended the construction of a new security fence at the Fredericton Provincial Jail to enable a higher staff-inmate ratio during "fresh air" periods and thus allowing better overall programming at the facility. We are very pleased that this recommendation has been accepted and that construction of the new security area is well under way.

The majority of complaints about the Dalhousie Provincial Jail come from those inmates in other provincial correctional facilities whose home is in the northeastern part of the province and who desire a transfer to the Dalhousie Provincial Jail. Although the size of the facility could probably not accommodate all such requests, it is evident that the time-tabling of weekend sentenced inmates does not serve to alleviate this problem.

In the course of our April 29 visit to the Perth-Andover Provincial Jail, it was clear that many of the concerns raised with our Office were of a nature which would normally be dealt with by a group worker or social worker. As a result, we informally recommended such an appointment, pointing out the large number of community releases from that institution, as well as its bilingual nature as bases for such a decision. Late in 1986, the Department confirmed that the position had been filled.

During our visit to the Woodstock Detention Centre, we were once again reminded of the very inadequate physical structure of correctional facilities such as Woodstock, Fredericton, Dorchester and Dalhousie.

Our Office made no significant recommendations as a result of its August 13 visit to the Moncton Detention Centre. However, we did receive concerns from a number of senior staff regarding the difficulties they had encountered in applying for other civil service positions in related fields.

Our August 28 visit to the Saint John Regional Correctional Centre elicited a large number of complaints from those inmates who are housed in the so-called classification unit. A number of inmates are housed in the Unit 4 area of the Saint John Centre because they are newly arrived inmates who are required to establish a certain level of behaviour before being place in institutional programs.

Unfortunately, the classification unit also includes inmates whose negative behaviour has resulted in their remaining in the classification unit for an extended period of time. The ongoing disciplinary problems presented by this unit lead one to question whether this incentive system is really working. In addition to inmates in the classification units, some female inmates complained to our Office about inadequate programming and medical care. Correctional officials have readily admitted that the Centre was not designed with female inmates in mind and this is manifestly apparent when one examines the programs offered by the Centre. Correctional officials have advised us that they are actively studying the status of the female inmates unit and our Office intends to take a more active part in this study process in the near future.

Our October 20 visit to the Madawaska Youth Training Centre reflected the vast improvement in conditions since our visit a year earlier. In our Fall 1985 visit, we found that approximately 50 percent of the youths were subject to very restricted movement, very few programs existed for youths and smoking and other policies were not appropriate to the particular situation. We were assured that these issues were being addressed at the time of our 1985 visit and, in this year's visit, it was apparent that this was the case. Our 1986 visit did result in corrective action being taken with respect to policies relating to personal hygiene, including the institutional shower and clothing change policies.

Our October 31 visit to the New Brunswick Central Reformatory elicited few complaints; however, two of the three complaints received during this visit - and an additional complaint received about the same time from the Fredericton Provincial Jail - indicated that we should study more closely institutional policies and procedures relating to uniform removal of remission by institutional superintendents, as well as a review of the procedures used with respect to such disciplinary matters.

During our final 1986 institutional visit, it was evident that the severely limited physical resources of the Dorchester Provincial Jail have resulted in a deficient recreation or "fresh air" policy. It would also appear that there may be air quality problems at the institution. Our Office intends to pursue these items with central office staff.

While we believe that these specific actions demonstrate that the Ombudsman's corrections function is an important one - for inmates, for staff and for the corrections system generally - perhaps its most useful function is to ensure an additional level of normalized social interaction for individuals who are housed in a most unnatural environment and yet are expected to re-integrate normally into society within a very short period of time.

THE LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

Following the successful inauguration of this new legislative committee in 1985 - including the Office's meeting with its members in late November - the Committee identified specific areas of interest and received considerable additional input from the Office with respect to these items in 1986.

The year 1986 also witnessed a restructuring of the Committee as a result of which it comprised the following members: Messrs. James Gordon (Chairman), Emery Robichaud (Vice-Chairman), Steven Porter, Harold Fanjoy, Donald Marmen, Louis Murphy, Hubert Seamans and Pierre Godin.

Following the Office's initial meeting with the Committee, it appeared that two important functions would assume a primary importance in the Committee's future deliberations. These included: (a) a detailed review of the Ombudsman's Annual Report; and (b) a review of the formal recommendations which have been made by the Office in its various annual reports and which remain unimplemented.

To this end, two formal meetings were held between the Committee and the Office in 1986, in addition to a number of informal contacts between the Committee's Secretary and the Office's Solicitor.

The first of the Committee's two initiatives was addressed in its August 19 meeting with the Office. In the course of this very productive meeting, the following submission was presented:

> Mr. Chairman, member of the Legislative Assembly:
>
> At the outset, I wish to thank you for the opportunity to meet with the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman and to discuss the work of my Office with you.
>
> As you will have noted from a perusal of the 19th Annual Report of the Office, 1985 was an extremely busy year for us. We received 1272 complaints against provincial and municipal government out of a total number of nearly 1700 complaints received during the reporting year. This represented the sixth consecutive increase in complaints received - and the ninth in my ten years in office.
>
> From a review of the Highlights of the case summaries on pages 21-22 of the Annual Report, and the representative case sampling on pages 25-46, I believe you will agree that the increase in the Office's caseload has not diminished the quality of results achieved for New Brunswick citizens who approached our Office with their concerns.
>
> During my last meeting with your Committee, we agreed that those formal recommendations which have been made by Ombudsmen in the various annual reports of the Office since 1967, and which remain unimplemented, might be worthy of consideration by the Committee.
>
> Our Office subsequently prepared and submitted to you a summary of the 17 unimplemented recommendations together with two others which have been implemented but which had subsequently raised ancillary problems. At the same time, we contacted the Departments responsible for the administration of the legislation requesting a status report on their review of the recommendations. I am pleased to advise you that our Office has received a reasonably positive response from the governmental authorities involved. I would suggest that if the Committee is interested in learning the status of this initiative, we would be pleased to prepare a summary which might form the basis for such further discussion (for the convenience of your Committee, a summary of the former recommendations is included on pages 2-14 of our 19th Annual Report).*
>
> In my last submission to your Committee, I underlined the confidence placed in the Ombudsman's Office by the Legislative Assembly as evidenced by four major legislative enactments extending the Ombudsman's jurisdiction since 1976, including the extension of the Office's jurisdiction to municipalities, to cases where appeal rights have been exercised, the creation of a review mechanism under the Right to Information Act and the Family Services Act, and the extension of the Ombudsman's jurisdiction to investigate acts of maladministration by governmental authorities.
>
> I am pleased to note that, during the 1986 sitting of the Legislative Assembly, the role of the New Brunswick Ombudsman as Information Commissioner was further extended through the enactment of significant amendments to the Archives Act.

These amendments, which establish freedom of information provisions respecting archival information parallel to those in the Right to Information Act, will clarify public access rights to archival information and facilitate the work of researchers engaged in historical and statistical information gathering. I am pleased to note that in addition to establishing a Public Records Committee to review decisions by the Provincial Archivist with regard to archival information requests, the Legislature has also seen fit to retain the dual appeal option to The Court of Queen's Bench or to the Office of the Ombudsman.

With regard to the Office's freedom of information role generally - including case experience and the recommendation contained in pp. 13-14 of the 1985 Report - I would be pleased to discuss this aspect of my work with the Committee.

You will note from the Highlights on page 1 of the Annual Report that the Office's series of private hearings and its policy of visiting provincial mental health and correctional facilities was continued in 1985. I wish to point out that this series of visits was continued in the Spring of 1986 when private hearings were held in Edmundston, Sussex, Grand Falls, Woodstock and St. Stephen. Our 44th set of private hearings will be held in Moncton on Wednesday, October 1st.

In addition to these regional visits, my Office has visited the two provincial mental hospitals and six correctional facilities so far in 1986. We have also visited over two dozen other communities in the course of Office investigations.

Since I assumed Office in 1976, the number of complaints lodged with my Office against provincial and municipal government has increased from 556 in 1976 to 1272 last year. Concurrently, the total number of complaints received has increased from 1048 in 1976 to 1682 during the last reporting year. I take considerable pride in the fact that Mr. Ferris, Madame St-Pierre and I have dealt with this increased workload without the addition of any full time personnel.

On the other hand, I am also very pleased with the success of the articled law student program commenced by my Office in 1980. Since 1980, nine law students and graduate lawyers have completed a portion of their professional training with my Office. In so doing they have made an excellent contribution to the public service delivery by the New Brunswick Ombudsman. I understand that the Legislative Assembly is interested in the study of such a program and we would be pleased to share our experience with you.

In our last meeting, I suggested that your Committee might be an appropriate mechanism for the review of those recommendations submitted to the Lieutenant-Governor in Council by the Ombudsman which have not been acted upon by the Executive Council and which might properly be the subject of review by your Committee. I wish to advise you that the case alluded to in my submission remains before Cabinet and I am satisfied that it is still under active review by that body. In addition, our Office has recently submitted a second report and recommendation to the Executive Council, and it is also under active study by the Cabinet. If the Lieutenant-Governor in Council ulimately decides not to accept the Office's recommendation, I believe this Committee would be an appropriate body to receive and review our report to the Legislative Assembly under section 21(3) of the Ombudsman Act.

Joseph E. Bérubé
Ombudsman
86/08/19

At the conclusion of this meeting, the Committee passed a unanimous resolution recommending that the Office provide toll-free or collect telephone privileges to all New Brunswick residents. The Office, which had already instituted this policy on an informal basis, subsequently undertook to include a "collect call" notation in all New Brunswick telephone directories.

On December 16, the Office's Solicitor met privately with the Committee to discuss in greater detail the status of those formal recommendations which have been made by the Office in its various annual reports since 1967, and which remain unimplemented.

At the conclusion of this very productive meeting, the Standing Committee undertook to hold further hearings early in 1987, the focus of which would be unimplemented recommendations relating to the Department of Transportation, the Public Service Labour Relations Board and the Liquor Licensing Board.

*Appendices are not included in this report.

FEDERAL OMBUDSMAN INITIATIVES 1986

As a result of two major developments during the reporting year, the Office remains optimistic that an office of Federal Ombudsman will be created within the reasonably foreseeable future. These developments include:

A. A study paper commissioned by the Law Reform Commission of Canada which has strongly endorsed the establishment of a federal Ombudsman. The paper - prepared by Professors Don Rowat and Vince Wilson of Carleton University - reaffirms the necessity of such an office and provides some new recommendations regarding its proposed structure. Mr. John Frecker, a Commissioner with the LRCC told the 1986 Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen that the Commission views the establishment of a federal Ombudsman as part of an overall reform of federal administrative practice, including the establishment of administrative appeals tribunal and an Ombudsman. Both proposals are based on efficiently functioning Australian models.

B. A "federal Ombudsman" panel discussion at the 1986 Conference of Canadian Legislative Ombudsmen. Conference delegates, including the former Federal Deputy Minister of Justice - Mr. Roger Tassé - characterized the bases for continuing federal objections to the creation of a federal Ombudsman as "old chestnuts" which did not address the perceived public need for such an independent review function.

   Mr. Tassé, a member of the Federal Deputy Minister's task force (The Love Committee) which recommended a federal Ombudsman in 1977, remains convinced of the need for such an office. Mr. Gordon Fairweather, the Chairperson of the Canadian Human Rights Commission, and provincial Ombudsmen asserted that their experience of receiving large number of complaints against federal departments and agencies has persuaded them that such an office is essential. For example, Mr. Fairweather states that he receives approximately 39 000 complaints annually, most of which would be amenable to an Ombudsman-type investigation.

Although the Federal government remained somewhat reserved with respect to the establishment of a federal Ombudsman, it has maintained and broadened its support for the "specialized" Ombudsman function. For example, a House of Commons' Committee completed a detailed review of the jurisdiction and powers of the Information and Privacy Commissioners and a legislative study was also completed with respect to the Federal Correctional Investigator. Perhaps the most significant development during 1986 was the Federal government's announced intention to establish an Ombudsman-type review procedure with respect to complaints against the Royal Canadian Mounted Police. These reasonably positive developments leave one optimistic that a Federal Ombudsman office will be established.

HIGHLIGHTS - CASE SUMMARIES

(See also Complaints Received and Complaint Summaries)

- Construction deficiencies in housing programs administered by New Brunswick Housing Corporation (p. 69)
- Maladministration of "high speed chase" legislation - Motor Vehicle Act, section 105.1 (p. 44)
- Delay in automobile damage claim settlement by Department of Transportation (p. 75)
- Child abuse investigational procedures used by Department of Health and Community Services (p. 40)
- Joint resolution of birth registration problems with Registrar General of Vital Statistics (p. 35)
- Refusal by Department of Municipal Affairs and Environment to award real property tax credits (p. 57)
- Failure by Department of Finance to advise citizen of appeal rights under Revenue Administration Act (p. 33)
- Excessive disciplinary action against inmates by Department of Justice (p. 48)
- Inadequate investigative procedures respecting abuse of patient or resident of provincial mental hospitals (p. 36)
- Refusal by Workers' Compensation board to compensate worker for psychological impairment resulting from accident (p. 79)
- Refusal by Workers' Compensation Board to pay survivor's benefits to widow of heart attack victim (p. 78)
- Alleged refusal by correctional facility to accept donation of books from bookstore (p. 50)
- Shortcomings in administration of student loan rebate program by Department of Income Assistance (p. 42)
- Refusal by Department of Transportation to provide work to relief caretaker (p. 77)

- Refusal by school board to allow students to attend school of choice (p. 32)
- Shortcomings in crime victims' protection policies of Department of Justice (p. 51)
- Shortcomings in real property management by municipal predecessor of Department of Municipal Affairs and Environment (p. 55)
- Unprofessional activities by counsellor employed by Alcoholism and Drug Dependency Commission (p. 29)
- Refusal by Department of Health and Community Services to provide coverage for drug under senior citizens Prescription Drug Program legislation (p. 36)
- Refusal by New Brunswick Electric Power Commission to correct property damage on transmission line right-of-way (p. 63)
- Shortcomings in municipal street cleaning policy (p. 59)

STATISTICS

Table 1 indicates that the Office handled 1515 complaints against provincial and municipal governments in 1986. This total, which comprises 1340 new complaints received in 1986, as well as 175 which were carried over from the previous year, represents the eighth consecutive reporting year in which the Office has received an increased number of complaints against the government.

Table 2, which sets out the geographical origin of complaints, indicates the extent to which the origin of complaints is proportional to the provincial population distribution. Thus the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland comprise 33.6% of the population and, in 1986, the Office received 39.9% of its complaints from these counties. Similarly the four most populous counties - Westmorland, Gloucester, Saint John and York - comprise 50.4% of the provincial population and, in 1986, 47.2% of the complaints to the Office originated in these counties.

Table 3 displays graphically the total number of complaints received during the year. it indicates that both the total number of complaints (1782) and the number of complaints against provincial and municipal governments (1340) increased over the previous year. Not included in the graph are 161 requests for information received during the year.

Table 4 identifies complaints received according to sex and official language of communication. 68.7% of complaints were received from males, a decrease of 2.3% from the previous year. 69.9% of complaints were received from anglophones, a decrease of 1.7% from 1985.

Table 5, together with the statistical tables included in the case summaries, sets out the number and percentage of complaints lodged against individual government authorities. One notes a large, though decreased, number of complaints against the Department of Justice. It is also noted that, notwithstanding the governmental reorganization of the Departments of Health and Social Services, the Office received an increased number of complaints against both the Department of Health and Community Services and the Department of Income Assistance.

One also notes a significant decrease in the number of complaints lodged against the New Brunswick Electric Power Commission. This may well be reflective of the quality of the Commission's customer relations and claims adjustment functions.

Table 6 identifies the percentage of complaints within the Office's jurisdiction. 81% of the complaints received were within jurisdiction, an increase of 10.4% from the previous year.

Tables 7 and 8 explain the disposition of files closed in 1986. Table 7 indicates the disposition of those files opened before 1986; Table 8, those opened during the reporting year.

Table 7 indicates that, with respect to 128 cases commenced before 1986, 36 (28.1%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 28 (21.9%) other cases.

Table 8 reveals that 60 fully investigated complaints - 5.2% of the files opened and closed in 1986 - were justified or partially justified. In addition, the Office provided assistance in 299 (25.7%) other cases. This latter statistic represents an increase of more than 10% from the previous reporting year and does not include a large number of complaints categorized as "Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible" where the Office ascertained an avenue of redress for the complainant and took steps to ensure that the complainant would avail himself/herself of such an avenue of redress. It may also be seen as reflective of the Office's self-perception as a vehicle designed primarily for helping citizens obtain results from government rather than one which simply "judges" the correctness of governmental action.

In addition to the figures contained in the statistical tables, the reader's attention is drawn to the statistics included with the case summaries in the APPENDICES. They reflect the Office's experience with individual authorities, including government departments, administrative tribunals municipal corporations and the freedom of information function.

The mode of reception of complaints in 1986 was as follows:

a)	received by letter	294
b)	received by interview	367
c)	received by telephone	671
d)	own motion	8

Appendices

ADOPTION INFORMATION*

Carried from 1985	1
Complaints received	6
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Under investigation	4

DEPARTMENT OF ADVANCED EDUCATION AND TRAINING

Complaints received	9
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	3
Unsupported - No assistance possible	1

86-371-3

A former student at a campus of the New Brunswick Community College complained on May 2, 1986, regarding the Department's alleged refusal to allow her a refund with respect to textbooks she had purchased for a course.

According to the complainant, she enrolled in a nursing program at a school of nursing administered by the Department's predecessor, the Department of Health. The complainant decided to withdraw from the program after one week of courses and subsequently received an appropriate partial reimbursement of fees. However, she was unable to obtain a refund with respect to the textbooks - valued at approximately $400 - which she had purchased for the program.

Following an exchange of correspondence with the Department's Deputy Minister, the appropriate refund was made to the complainant.

86-371-9

The complainant grieved October 8, 1986, regarding the Department's alleged refusal to award him a certificate of qualification with respect to his considerable experience in the plumbing trade.

The complainant commenced his work experience in the plumbing trade while an inmate in a federal correctional institution and had acquired additional experience while undergoing a period of treatment at an alcoholism treatment centre. He was most anxious to complete the qualifications necessary to obtain a certificate of qualification; however, he did not wish to bring to the attention of a prospective employer the difficulties he had encountered at an earlier stage in his life.

Upon reviewing the matter with the Department's Deputy Minister, it was confirmed that:

> To become an apprentice in New Brunswick an agreement must be entered into by an employee, employer and this Department. This ensures the provision of on-the-job training by the employer while the institutional segment is provided by the Department. At the conclusion of an apprenticeship, a certification examination must be successfully written.

*See also pp. 10-11

At the same time, the Deputy Minister proposed an alternate recourse which had not previously been brought to the complainant's attention. He indicated that:

> Another route to certification is for those persons possessing at least five years previous experience to successfully write the certification examination. . . .
>
> In discussing the matter with our (regional) Office it is felt that (the complainant) had sufficient experience to be eligible to write the certification examination. He should seriously consider a period of in-class training prior to writing the examination. In this regard he should request a period of upgrading training from Canada Employment and Immigration.

In the same correspondence, the Deputy Minister invited the complainant to contact one of the Department's regional representatives for further assistance. The complainant followed this advice and, with further help from the departmental representative, enrolled in the upgrading training in preparation for completion of his certification examination. In so doing, he expressed his appreciation for the assistance given by the Office.

D E P A R T M E N T O F A G R I C U L T U R E

Carried from 1985	4
Complaints received	8

Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	2
Under investigation	6

85-110-5
85-110-6

Two landowners complained of the alleged pollution of a brook passing through their farms as a result of the upstream farming activities of one of their neighbours. The complainants further stated that they had raised their concerns with the Departments of Agriculture and Environment and remained dissatisfied following this step.

One of the complainants made a further allegation that the offending farmer had also dammed the brook, thus restricting the flow of water to his farming operation.

The Departments had been monitoring the complaints and, following the Office's intervention, issued the farmer instructions to repair the damage to the brook by having him reseed the banks and limit the spread of pollution from his piggery. This action was taken in 1985 and again in 1986.

With respect to the alleged damming of the brook, the Office's extensive investigation indicated that the dam was of a long standing nature and that the recent construction work was in the nature of repairs.

ALCOHOLISM AND DRUG DEPENDENCY COMMISSION

Carried from 1985	2
Complaints received	2

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	2

85-305-3
86-305-2

Two citizens complained regarding allegedly unprofessional activities by one of the Commission's counselors.

In the first case, a woman related that one of the Commission's counselors had provided alcoholism-related counseling to her and her two daughters, in the course of which a close friendship developed between the counselor, the complainant and her family. Approximately one year before the complainant approached the Office, the counselor had borrowed - on a short-term, interest-free basis - approximately $1600 from her which she, in turn, borrowed under a credit card. The counselor subsequently failed to return the money to her, notwithstanding her numerous requests and protests to him. The Commission's Chairman readily agreed that the counselor had taken unfair advantage of a professional relationship to obtain financial assistance from the complainant. He and senior members of his staff agreed that disciplinary action would normally be in order; however, a technicality in the counselor's collective agreement protected him from disciplinary action. In addition, since he had obtained his counselor's position under a "grandfather clause", he was not a member of a professional organization which might commence disciplinary proceedings against him. In the result, the Commission agreed to pay the complainant the full amount of the loan plus interest (approximately $2000) and the counselor agreed to repay the Commission through a payroll deduction.

The second complainant visited us during our April hearings in Woodstock with an identical complaint; namely, that she had made a loan to the same employee of the Commission as a direct result of a confidential professional relationship which developed out of the employee's capacity as a counselor. At the conclusion of the first review, it was agreed that any future similar complaints should be directed through our Office and that the Commission would then consider them for compensation on a basis identical to the first case. Upon completing this procedure, the second complainant received a reimbursement cheque of $531.55. The employee was obliged to repay this and, in addition, was subjected to disciplinary sanction by the Commission.

Both complainants expressed their satisfaction with this result.

AUDITOR GENERAL'S OFFICE

Complaints received	1

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1

BOARD OF MANAGEMENT

Carried from 1985	5
Complaints received	20
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	13
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	3
Under investigation	5

CABINET SECRETARIAT

Complaints received	1
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1

CIVIL SERVICE COMMISSION

Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1

DEPARTMENT OF COMMERCE AND TECHNOLOGY

Carried from 1985	1
Complaints received	5
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	2

85-120-3

A former departmental employee grieved the Department's requirement that he reimburse a portion of the moving expenses he incurred prior to commencing employment with it in 1981.

The complainant was employed by the Department for approximately eight months, commencing June, 1981. Prior to the conclusion of the probationary period of his employment, he was advised by the Department that it was not prepared to make him a full-time employee and that he had the choice of resigning or be subject to the termination of his probationary status. The complainant chose the former course of action and, in so doing, was advised that he would be required to repay approximately $1100 of $1800 in relocation expenses incurred on his behalf by the Department at the commencement of his employment. The complainant objected to this requirement and, as a result, the Department agreed to waive the collection of approximately $400 of the amount that it had originally claimed. At the same time, it requisitioned and deposited to its account the complainant's superannuation fund refund cheque in the amount of $726.56.

The complainant argued that his job performance was acceptable and that he should not have been required to terminate his employment with the Department. In addition, since he believed that his resignation was not truly a voluntary one, he should be reimbursed the balance of the relocation expenses recovered from him.

On review, the Department agreed that its action was incorrect and agreed to take the action requested by the complainant.

The complainant subsequently acknowledged his receipt of a cheque in the amount of $726.56 and expressed his thanks for the assistance rendered.

DEPARTMENT OF EDUCATION

Carried from 1985	5
Complaints received	50

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	8
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	19
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	8
Unsupported - No assistance possible	5
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	11

85-130-15

A homeowner complained of a school board's decision to allow one of its school bus drivers to park his vehicle adjacent to her residential property.

According to the complainant, the owner of the adjoining property was a school bus driver who parked his full-size school bus on the property line between their two properties. The complainant considered the vehicle to be unsightly and its exhaust fumes of a noxious nature. As a result, she had approached school district and municipal officials. The former advised her that it was in the school board's interest to have the school buses parked at the driver's residence - from the point of view of both security and efficiency - even though there was a bus pound and school yards where the bus could be parked. The latter advised her that the municipality was powerless to control the placement of government vehicles under municipal by-laws.

The Office, upon its original review with the board, was led to believe that the school district would make alternate arrangements for the parking of the school bus and that these arrangements would be incorporated in the board's 1985-86 contract with its driver. Indeed, the board confirmed this decision in June and August, 1985 and it was noted that the bus was parked elsewhere during the months of September - October, 1985.

However, the complainant approached the Office again following the bus' reappearance on the adjoining property in late October. On further review, it was confirmed that the board had partially reversed its decision on the basis of further complaints received from the bus driver and a petition circulated on his behalf by other citizens in the neighbourhood. However, the bus driver had been assigned a much smaller school bus and instructions were issued to him to park it further from the complainant's home and to limit the time required to "warm up" the bus' engine.

The complainant indicated she was prepared to accept this arrangement and, to ameliorate relations with her neighbour, had constructed a large boundary fence at her expense. Early in 1986, she again approached the Office with the complaint that the bus driver was parking his bus so close to the fence as to cause a blackening and blistering of its painted finish. The Office's further overtures to the school board - including a discussion with the school bus driver - resulted in a lessening of these aggravations and the development of more harmonious relations between the two parties.

The Office subsequently concluded its review of the matter.

85-130-25
85-130-27

Two parents grieved a school board's decision to rigidly enforce its district sub-boundaries in a manner which prevented their children from attending the school of their choice.

The school district's electoral boundaries had been established with respect to school board elections administered by the Chief Electoral Officer. The school board had decided as a matter of policy that the boundaries for attendance at specified schools would be based on these electoral sub-district boundaries. The complainants' children (and a handful of others) resided on the extreme boundary of a sub-district which sought new school construction and which required a stable population base on which to justify approval of such construction.

The complainants considered themselves to be members of the community which comprised the adjoining school sub-district, which they had formerly attended, and which friends and family of their children presently attended.

Upon completion of a preliminary review, it was established that the board had an absolute discretion to establish sub-district boundaries for the purpose of school attendance. In addition, it was established that this Board procedure had been applied "in the breach", i.e. subject to a number of exceptions in other geographical areas of the school district. Finally, it was established that a very limited number of children would take advantage of any relaxation of the district rule (less than 10) and that such a flexible policy would not adversely affect the proposed school construction in the affected sub-district.

As a result of detailed discussions with the school board superintendent and with senior departmental officials - including the Deputy Minister - assurances were given that the Department's construction plans in the sub-district would not be adversely affected by a decision sympathetic to the complainants.

All aspects of the complaint were discussed at a meeting between the school board, the Deputy Minister of Education and the Office's Solicitor, as a result of which it was agreed that the complainant's children would be allowed to attend the school of their choice.

DEPARTMENT OF FINANCE

Carried from 1985	3
Complaints received	18

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	6
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	2
Unsupported - No assistance possible	3
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	3
Under investigation	3

86-140-7

A woman complained of the departmental requirement that her husband obtain an appraisal and pay an appraisal fee of $10 with respect to the payment of sales tax on his purchase of a motorcycle.

The complainant indicated that a public servant at a regional taxation office had failed to advise her husband of his alternate appeal rights under the Revenue Administration Act. Upon review, the Provincial Tax Commissioner advised that this administrative shortcoming had been remedied.

Following completion of this step, the Office informally recommended that the Department reimburse the purchaser the cost of his motorcycle appraisal. The Provincial Tax Commissioner agreed and the complainant subsequently confirmed receipt of the reimbursement and thanked the Office for its assistance.

86-140-10

A property owner complained regarding the requirement that he reimburse the Department the costs of a real property tax sale.

The complainant had purchased a vacant lot in 1968. He stated that he subsequently requested and was refused a tax bill with respect to it. However, in February 1986, he read a published notice of tax sale which appeared to describe his property but which was directed to a third party as the delinquent taxpayer. The third party complained and received an apology with respect to his inclusion in the tax sale notice. The complainant submitted the amount of the arrears listed at the date the tax sale notice was issued and tax sale proceedings were halted. However, the Department subsequently applied approximately $255.22 of the amount tendered by the complainant towards the expenses of the sale and demanded that the complainant pay this amount.

On review by the Provincial Tax Commissioner, the costs of the tax sale were written off and the matter was concluded.

86-140-1

Two gentlemen complained to our Office regarding the requirement that they pay the penalty portion of property tax arrears owing on real property which they had recently repossessed following a default in payment of a first mortgage.

The complainants had sold a gravel pit property in an urban area to a construction company and, as part of the bargain, took back a first mortgage on the property. When the construction company declared bankruptcy, the complainants were required to resume possession of the property under the terms of its first mortgage. In the intervening period, the construction company had stripped the property of large amounts of gravel, representing most of its monetary worth. During the same period the company had failed to make property tax payments to the Department. As a result, the property had incurred approximately $12 000 of real property tax arrears including approximately $4400 in penalties which the Department had failed to collect. However, upon the resumption of ownership by the complainants, the Department insisted on payment of its account - including the penalties incurred by the prior owner - and threatened strong legal action if they failed to comply with the requirement.

Upon review by the Office, the complainants confirmed that they were quite prepared to pay the principal amount of the real property tax debt but believed they should not be held accountable for the penalty portion of it - particularly when the extent to which the Department had endeavoured to collect the debt remained unclear.

Upon review by the Minister of Finance, the Provincial Tax Commissioner and the Office, the former parties agreed to write off the penalty portion of the real property tax debt in return for the prompt payment of the principal amount of the debt by the complainants.

The complainants acceded to this proposed arrangement and the matter was subsequently concluded.

DEPARTMENT OF FISHERIES

Carried from 1985	3
Complaints received	2

Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Under investigation	3

DEPARTMENT OF HEALTH AND COMMUNITY SERVICES

Carried from 1985	17
Complaints received	173

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	14
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	60
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	43
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	15
Unsupported - Assistance rendered	3
Partially justified - Assistance rendered	3
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	3
Under investigation	39

85-160-13 86-160-116
86-160-17 86-160-117
86-160-78

The following cases are representative of the on-going cooperative relationship between the Office and the Department's Registrar of Vital Statistics.

(a) A Registrar of Deeds referred the case of an elderly citizen who had requested a change in his birth registration. The Registrar General's Office was sympathetic to the request; however, official action on its part was precluded by the existence of three conflicting versions of his surname. While it was clear that serious registration errors had been made by municipal predecessors of the Department, it was not possible - within the departmental criteria - to confirm that the spelling contained in his registration was incorrect. This case presented yet another example of the urgent need for an administrative change of name procedure. The Office's recommendation for such a step - which would replace the Court proceeding with an administrative one except in the most complex cases - received a sympathetic response from the Department. In this specific case, one of the Office's articled law students worked with a private solicitor to obtain the corrected surname for the complainant.

(b) A solicitor for a deceased person's estate complained regarding difficulties he had encountered in establishing the deceased's date of birth for old age pension and/or unemployment insurance purposes. The process had commenced while the person was living and continued after his decease in an effort to determine the entitlement of his beneficiaries. The complainant believed he was born on September 30, 1920. As a result, the unemployment insurance benefits he was receiving in relation to his long term employment as a seasonal employee of the Province were terminated on September 30, 1985. Unfortunately, the Department of National Health and Welfare refused to accept the date of birth provided and he was unable to obtain old age and G.I.S. benefits. The gentleman died intestate on January 19, 1986 and his heirs - persons of limited means - expressed the desire to obtain the benefits withheld from him, either by the Unemployment Insurance Commission or the Department of National Health and Welfare. The Registrar of Vital Statistics had taken a number of steps to assist the family in this process. However, due to a lack of corroborative evidence, a date of birth was not established.

On review, it was confirmed that insufficient evidence existed to permit a birth registration under the Vital Statistics Act which, in any event, precluded post mortem registrations. On the other hand, the Registrar referred the Office to an official of the federal Department of National Health and Welfare, indicating that he might be able to assist in establishing a date of birth for the purpose of federal benefits eligibility. This official indicated that the federal Department had already established September 30, 1920 as the deceased's date of birth for the purpose of a 1979 application for disability benefits and that such a date should be used with regard to any other benefits sought by the deceased's heirs. Unfortunately, the Department's District Office had neglected to contact this regional official to determine a date of birth. Our intervention permitted the application to be processed and payment to be made to the heirs.

(c) A gentleman complained that the Registrar General had refused to correct his "given" names on a birth registration. On review, it was determined that the complainant had used two different sets of "given" or "Christian" names and that these divergent appellations appeared on different sets of official documents. Indeed, it was determined that the complainant's own parents were unable to agree on the names given to their son at birth. In the result, the Registrar General agreed to amend the birth registration to reflect the full name sought by the complainant.

(d) A woman complained regarding her allegedly incorrect birth registration. She stated that, while the family spelled its surname in one fashion, a different spelling appeared on her birth certificate. She further stated that, of her three brothers and two sisters, all of her brothers and one of her sisters had the correct birth registration. On review, the Registrar General took steps to ascertain the birth registration particulars of the complainant's father. Upon obtaining and verifying this information, it was determined that the complainant was correct. A rectification of the complainant's birth registration followed.

(e) A woman complained regarding difficulties in obtaining the assistance of the Registrar General in her efforts to establish succession rights with respect to the estate of a deceased brother. Specifically, she claimed that she was the natural sister of the deceased and that her lineage was being challenged by one or more of the deceased's brothers. On review, it appeared that the Registrar General had already indicated she would be prepared to assist in clarifying the family relationship but the complainant had not received confirmation of this. The Registrar General subsequently forwarded written confirmation to the complainant's lawyer - as well as the lawyer for the other family members - and indicated she would be prepared to provide additional assistance to the parties.

85-160-90

A probationary employee of a provincial mental hospital complained following the termination of his employment on the grounds of mental patient abuse.

The complainant's termination had resulted from allegations that he had physically assaulted a patient on two separate occasions. The complainant denied this and, in support of his argument, stated that no physical examination of the patient had been completed with respect to either incidents. Following an extensive review of this complaint, including the receipt of a submission from the hospital's Executive Director, it was determined that the hospital's decision was a reasonably defensible one and that the Office would not interfere with it.

On the other hand, it appeared to be essential that steps should be taken to complete a medical examination of a patient as soon as possible after an alleged abuse had been witnessed - whether by a staff member or other individual. The administrators of both provincial mental hospitals agreed with this concern and subsequently took steps to implement policies to require such a follow-up medical examination.

85-160-76

The complainant's VON nurse complained on her behalf during our October 29, 1985 hearings in Saint John. Her client, a retired missionary, complained of the Department's refusal to provide Prescription Drug Program coverage for the costs of a pancreatic enzyme medication - Viokase - which had been prescribed for her by a medical specialist for the treatment of pancreatic cancer. The complainant's prescriptions absorbed approximately $65 out of her $644 per month income. (The Canadian Cancer Society very generously underwrote the complainant's drug costs pending the completion of the Office's investigation.)

Following the Office's initial review with the Department of Health and Community Services, the latter issued an extremely negative response, concluding that "digestive enzymes, which are not a prescription drug, present a major potential for indiscriminate use and that specific instances where enzymes were indicated are few".

Following the receipt of medical evidence from the complainant's medical specialist and the Canadian Cancer Society, further representations were made to the Department. In this second instance, the Department accepted that the drug was medically necessary for the complainant but rejected acceptance of financial responsibility for it under the Prescription Drug Program on utilitarian grounds. In so doing, it referred the complainant to the Department of Income Assistance for a determination of social welfare eligibility. (It was subsequently determined that the complainant was earning slightly more than the maximum income for eligibility for health services coverage from that Department.)

Following this second stage in the review, the Office canvassed the status of senior citizen prescription drug coverage for the complainant's medication in the other nine Canadian jurisdictions. As a result of this exercise it was determined that seven of the nine other Canadian jurisdictions cover the drug, that the Province of Newfoundland provides an appeal system for drug coverage refusals and that Prince Edward Island has no prescription drug program. Upon the submission of this information to the Department, and upon further verbal and written submissions by the complainant's nurse, Prescription Drug Program coverage was extended to the complainant.

In addition, the Department undertook to develop and implement a mechanism which in the future will cover instances where a non-insured drug is medically required by a Prescription Drug Program registrant.

The complainant indicated her satisfaction with this result.

84-160-84
85-160-95

A patient at the Restigouche Hospital Centre complained December 7, 1984, regarding the refusal by the Hospital to reimburse him for the cost of new eye glasses and a new dental plate.

Upon completion of a preliminary review, it was determined that the complainant had been hospitalized for his mental illness on many occasions but that, as a client of the Department of Social Services under active treatment at the hospital, he was ineligible for other than emergency medical services. Unfortunately, he was also precluded from obtaining a medical card under the provisions of the Medical Services Payment Act on account of his status as a hospital patient.

With respect to the eye glasses, the completion of a preliminary review between the Office, the Hospital's Director of Social Work and its medical staff resulted in the complainant's immediate receipt of this item at no cost.

With respect to the complainant's request for a new denture, the Office conducted a detailed review with respect to both the complainant's specific request and the Hospital and Department of Health's policy pertaining to the provision of dentistry and optometry services. In the result, the Department and the Hospital absorbed the full cost of the complainant's denture. At the same time, the Hospital adopted a new dental policy which incorporated the traditional responsibility of the Department of Income Assistance for the dental care of its clients while enabling the hospital to broaden the scope of its "in-house" dental program.

86-160-50

A departmental employee complained regarding the refusal by the Department to provide her with Medicare coverage.

The complainant is a native New Brunswicker who works for the Department in an office located near the international boundary. On February 13, 1986, the Department terminated her Medicare coverage as a result of her husband's enlistment in the United States Air Force. Upon joining the United States Air Force, the complainant's husband was covered by a foreign statutory medical care program which included limited coverage for the complainant. As a result, she was precluded from obtaining Medicare coverage under the provisions of the Medical Services Payment Act.

The complainant's telephone call was referred directly to the Assistant Director of Medicare and she telephoned later to advise that this official had exercised her discretion under the legislation and reinstated the Medicare coverage. This decision was based on the limited and inconvenient coverage provided to the complainant under her husband's plan, combined with the bona fide nature of her continued residence in New Brunswick.

On follow-up review with the Department, we were advised that the Medicare policy would be reconsidered as a result of this complaint.

85-160-43

A hospital worker originally complained in 1979 regarding the manner in which her employer had required the repayment of disability benefits which had been issued simultaneously with those paid by the Workers' Compensation Board. Partly through the Office's intervention, the hospital effected a repayment scheme which was acceptable to the complainant.

The complainant returned to the Office during its May 1985 regional hearings in Newcastle. She stated that she had not worked since her 1979 injury and that her total monthly disability benefits (comprising both Canada Pension Plan disability benefits and W.C.B. benefits) were less than $360 per month. She further stated that she could not sustain herself on this income and requested the assistance of the Office in acquiring greater benefits.

Upon reviewing the complainant's CPP disability benefits with the Department of National Health and Welfare, it was determined that, although these were less than the maximum benefit level, they accurately reflected the limited contributions she had made to the plan.

The financial administrator of the complainant's former employer confirmed that the complainant had retired in 1979 and had accepted a return of pension contributions at that time.

Finally, the Workers' Compensation Board advised that it had originally awarded the complainant a monthly pension of $108.46. However, in December 1983, the complainant was awarded a lump sum advance on her pension in order to commence a small business and this had resulted in the reduction of her monthly benefits to $72.35. Regrettably, the business started by her husband and her subsequently failed. While it was recognized that the Board was in no way responsible for the business failure attributed to the complainant, the Office nevertheless requested that its Vocational Rehabilitation Department review her circumstances to determine whether her case was an appropriate one for consideration of the award of temporary-partial disability benefits.

The Board accepted this suggestion and, following a reassessment of the complainant's socio-economic status, she was awarded additional benefits amounting to $51 per month.

86-160-73

A parent contacted our Office in October 1985 regarding a decision by the Department to place his son for adoption.

The complainant was the unmarried father of the child and the child's care had been the subject of child protection applications to the Court by the Department on a number of occasions. The child's mother had apparently consented to the adoption placement and a Family Court judge had sanctioned this decision.

It was clear that, in order to challenge the departmental action, the complainant would have to obtain the services of a lawyer to appeal the decision of the Family Division judge. The complainant had indicated that his means were very limited and he was therefore advised to apply for the provision of legal services from Legal Aid New Brunswick. His subsequent application was accepted; however, he was also advised that he would have to underwrite the cost of purchasing a transcript of the Family Division proceedings before a lawyer could proceed with his case. The cost of the transcript was prohibitively high. The complainant was accordingly advised to appeal for the necessary financial help to the Legal Aid Area Review Committee and to the Social Welfare Appeals Board. Both of these efforts were unsuccessful.

Since no other avenues appeared to be open to the complainant, the Office concluded its review. Shortly afterwards, it was noted that a court reporting services innovation would enable solicitors to obtain from any court reporter or court stenographer a certified copy of any electronic tape in lieu of a typed manuscript of the evidence in any proceeding. The cost of this service was substantially lower than that attendant on the receipt of a typed manuscript. This advice was passed on to the complainant with the suggestion that he contact the Office again if he encountered difficulties in obtaining this new service.

DEPARTMENT OF INCOME ASSISTANCE

Carried from 1985	**10**
Complaints received	**161**

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	47
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	3
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	40
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	42
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	20
Unsupported - Assistance rendered	2
Partially justified - Assistance rendered	3
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	9

85-240-41

A woman complained of allegedly inappropriate investigational procedures by departmental staff in its review of a child abuse complaint against members of her family.

The Department had investigated the allegation that the complainant's 10-year old daughter had been sexually abused by her two 13-year old brothers. Although the Department had concluded there was insufficient evidence upon which to take judicial action, the complainant was dissatisfied with certain aspects of the investigation, including: a) the Department's decision to question her daughter rather than the family physician who had treated her shortly after the alleged incident; b) the departmental decision to question other family members; c) the failure by a departmental case worker to identify herself to the complainant; d) the failure by the Department to complete a promised follow-up response to her; and f) the Department's refusal to disclose the name of the person who initiated the complaint.

Following a review of departmental guidelines and meetings with field and supervisory staff who were involved in the case, it appeared that the Department had completed a fair and thorough investigation and that the complainant's and her children's rights had been respected by them. In response to the points raised by the complainant, the Department stated that: a) it is considered appropriate to question family members - including children - in the first instance and proceed to a more public type of investigation only if the first stage fails to resolve the issue; b) the case worker who visited the complainant was well known to her as the complainant had been involved in other "child protection" matters during the previous eight years; c) the provisions in the Family Services Act relating to the reporting of child abuse complaints are designed to encourage the reporting of such incidents, in part through a privacy protection mechanism; and d) it appeared that the complainant had been made aware of the results of the departmental investigation.

In the course of its review, the Office examined the procedural requirements relating to the investigation of child abuse complaints. These were found to be somewhat "loose", particularly in view of the very important legal rights and obligations and the particular vulnerability of children. The Department advised that it was preparing "Provincial Guidelines for Protecting Child Victims of Abuse and Neglect" and invited the Office's input to the preparation of this document.

As a corollary matter, the Office endorsed a "Declaration of Principles on the Handling of Children's Complaints" which was prepared for the 1986 Conference of Canadian Legislative Ombudsmen. This declaration included a commitment that "all complaints received from or about children shall be given special priority in handling, notwithstanding subject matter or jurisdiction. Children's needs and concerns are immediate and require immediate attention. Undue delay in reacting to complaints from or about children would make the Ombudsman part of the problem instead of the beginning of the solution."

86-240-213

A departmental client complained during the Office's October private hearings in Moncton regarding a departmental decision to deduct the amount of her student loan and bursary from her social assistance entitlement.

The complainant was a single parent of two children who had recently enrolled in a secretarial program for which she had received a Canada Student Loan and Bursary. She subsequently learned that the full amount of her Canada Student Loan and Provincial Bursary would be deducted from her social assistance entitlement.

On review, it was learned that the departmental policy had recently been changed and that henceforth only the bursary portion of student aid would be deducted from a client's social assistance entitlement.

Accordingly, the complainant was advised that her social assistance benefits would be increased and that this increase would be retroactive to the policy change.

86-240-17

A university graduate complained on February 12, 1986, regarding the Department's refusal to consider his application under the student loan rebate program.

Under the terms of the program, the complainant would be eligible for a rebate of 25% of the amount of his loan which was in excess of $6000. The information brochure which explained the benefit made no mention of a time limit for applications. However, upon contacting the Department on February 12, 1986, the complainant was advised that the time limit for his application was December 31, 1985, and that his application would not be considered.

On review, the Director of the Student Aid Division agreed that the departmental literature was deficient in failing to set out the deadline for rebate applications and, as a result, the Department would not enforce the deadline.

86-240-109
86-240-135
86-240-142

The Social Welfare Act and Regulations provide for a reasonably adequate review and appeal procedure for persons denied benefits under the legislation. Nowithstanding the existence of this procedure, there are numerous instances where factors of time and the special circumstances of the complaint require a speedier and more informal review process. As a result, the Department has appointed a Special Assistant in the office of the Deputy Minister to assist persons on an informal basis. This service includes liaison with the Office on matters which would normally be subject to the appeal process.

The following three cases are illustrative of the benefits which have resulted from this appointment.

(a) A woman complained on behalf of her sister with respect to the latter's difficulty in obtaining financial assistance to send her son to a kindergarten program. The complainant had apparently applied for special benefits prior to the commencement of the school year but had received no response from the Department when she contacted the Office on September 8. On review, a voucher in the amount of $200 - covering enrollment, travelling and clothing expenses - was received by the complainant on September 11.

(b) A father complained October 27 regarding his request for interim social assistance benefits pending his receipt of unemployment insurance. The complainant stated it was essential that he obtain some funds in order to purchase the basic necessities for his baby. Uncertainties surrounding the complainant's financial status were sorted out by the Department's Special Assistant and a voucher issued to the complainant on October 29.

(c) A departmental client, who was also a hemophiliac, requested departmental reimbursement for items of special need related to a trip to Quebec for the removal of teeth. On review, the Department agreed to reimburse its client for travel, meal and accommodation expenses. In addition, the complainant's brother - who suffered from a similar affliction - became aware of his right to apply for special assistance and indicated he would complete an application for same.

86-240-58

The mother of a university student complained regarding the Department's refusal to award a student loan rebate to her daughter.

Under the Canada Student Loan Program, student loan rebates are offered to students who borrow more than $6000 during the completion of their undergraduate study program. The student had borrowed a total of $6990 but had repaid $1000 the day her loan came due. The chartered bank through which she had arranged her Canada Student Loan recorded the payment and subsequently forwarded a loan statement to the Department which reflected a loan amount of less than $6000.

In an initial exchange of correspondence with the Department, the latter indicated its belief that the student had sufficient resources to return a portion of her loan - roughly equivalent to her $1000 payment - during the last month of her undergraduate program. Its decision to deny the loan rebate to the student was apparently based on this conclusion. On further review with the student, she advised that she had applied for the rebate prior to making any repayment to the chartered bank. Regrettably, the Department had failed to respond to this application. The student stated that she subsequently set up a loan repayment schedule with the chartered bank with repayment to commence on November 1, 1985. Moreover, when she discovered that she would be charged a high rate of interest on the loan, she decided to make the initial lump sum payment of $1000. However, the student insisted that this sum had been "scrimped and saved" by her mother and repaid on her behalf. In support of this argument, the student provided the Office with copies of bank statements which reflected her limited financial means at the conclusion of her course of studies.

This information was forwarded to the Department by letter of August 7, 1986. In the same correspondence, the Office queried: a) since the student had repaid no money until the loan became due and payable, should she therefore qualify for the rebate? and b) what is the critical date for determining an applicant's outstanding debt in order to become eligible for the student loan rebate?

Following a further departmental review of the matter, it advised that the complainant would be awarded a student loan rebate of $990. In so doing, it also advised that the date used to determine student debt for the purposes of a student loan rebate is the date of graduation.

Both the student and her mother expressed their appreciation for this result.

86-240-12

A disabled person requested the Office's assistance with regard to the Department's alleged refusal to allow her to accept a boarder in her rented premises.

The complainant, whose case was referred to the Office by the New Brunswick Human Rights Commission, alleged that she had received conflicting advice from the Department's central and regional offices with respect to the effect of such an action on her eligibility for income assistance. The central office had allegedly advised the complainant that she was free to accept a boarder without jeopardizing her eligibility for assistance, whereas the regional office had allegedly advised her that such an action would be deemed to create a new economic unit and - if the boarder was making an income in excess of departmental income assistance limits - render her ineligible for assistance.

On review with the Department's Deputy Minister, the Office was advised that the complainant had indeed received conflicting information and that this had resulted from the "fine nuance" which exists between the acceptance of a boarder as a means of earning income and the acceptance of a boarder so as to create a single economic unit between a departmental client and a boarder. In this case, the complainant would be allowed to accept a boarder without jeopardizing her eligibility for assistance, i.e. the Department would consider 20% of the board and lodging rate as income and this amount would be deducted from her basic allowance rate.

The complainant expressed her satisfaction with this result.

D E P A R T M E N T O F J U S T I C E

Carried from 1985	35
Complaints received	341

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	78
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	3
Declined (discretionary) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	139
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	88
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Unsupported - No assistance possible	9
Partially justified - No assistance possible	1
Partially justified - Assistance rendered	9
Partially justified - Partially rectified	4
Partially justified - Rectified	1
Justified - Assistance rendered	7
Justified - Rectified	6
Justified - Recommendation	1
Under investigation	24

86-180-163

An inmate complained June 13 regarding the refusal by a correctional facility to pay for the replacement of a denture. He was referred to the inmate appeal process and subsequently advised us that authorization had been given for the denture replacement.

In providing this information, he also pointed out that confidential correspondence from the Minister of Justice had been opened by correctional staff at the detention centre.

On review, the Superintendent of the correctional facility confirmed that the complainant's mail had been opened and stated that this action had been taken because the correspondence received from the Minister's office did not indicate its origin or confidential nature.

The Office was subsequently advised that steps had been taken to correct this shortcoming.

86-180-213
86-170-50
85-210-16

Three citizens complained regarding the alleged maladministration of secion 105.1 of the Motor Vehicle Act - the so-called "high speed chase" provision. One may recall that the public uproar which led to the creation of legislative provisions like section 105.1 of the Motor Vehicle Act was generated by "high speed chases" either initiated or exacerbated by policing authorities. Regrettably, although the public's concern was equally directed to both the pursuer and the pursued, there is a perception that this public concern and outrage was manifested in legislation which served to punish the offending motorist without addressing the issue of police responsibility.

Following an extensive review of the three cases, the following report was submitted to the Deputy Minister of Justice:

> The following is an examination of s. 105.1 and 105.2 of the Motor Vehicle Act and their apparent misuse in relation to three complaints which our Office has received from (the complainants). Subsections (1) and (2) of the section read as follows:
>
> > 105.1(1) Every driver who, having been signalled or requested by a peace officer to bring his vehicle to a stop,
> >
> > (a) fails to stop, and
> >
> > (b) wilfully continues to avoid a peace officer who is recognizable as such and who is pursuing him
> >
> > commits an offence and is liable on summary conviction to a fine of not less than one hundred dollars and not more than two thousand dollars or to imprisonment for a term of not more than six months, or to both, and in default of payment is liable to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the Summary Convictions Act.
> >
> > 105.1(2) When a person is convicted of an offence under subsection (1) the judge shall, in addition to any other penalty imposed under this Act, make an order revoking the licence and suspending the driving privilege of that person for a period of three years or, if he does not hold a licence, suspending his driving previlege for a period of three years, and the suspension shall be in addition to any other period for which the driving privilege is already suspended and consecutive thereto.
> >
> > 105.1(3) Subject to subsection (2) and (4), a revocation or suspension under subsection (2) shall commence immediately upon conviction and the judge shall require the surrender to him of all licences under this Act then held by the person convicted and shall thereupon forward the same together with a record of the conviction, revocation and suspension, or of the conviction and suspension, to the Registrar.

105.1(4) An appeal may be taken from an order under subsection (2) or a decision to not make the order in the same manner as from a conviction or acquittal under this Act.

105.1(5) When an appeal is taken from an order under subsection (2), the court being appealed to may direct that the order being appealed from shall be stayed pending the final disposition of the appeal or until otherwise ordered by that court.

105.1(6) In this section "driving privilege" has the same meaning as it has in section 294.

105.1(7) The Licence Suspension Appeal Board has no jurisdiction to hear an application in relation to a revocation or suspension under this section or to reinstate a licence or privilege revoked or suspended under this section. 1985,c.34,s.11.

105.2 Where in a prosecution for an offence under section 105.1 the offence is not proven but evidence is adduced of facts which would constitute an offence under section 105, the alleged violator may be convicted of an offence under section 105 notwithstanding that he was not charged with committing an offence thereunder. 1985,c.34,s.11.

It is noted that the sections provide a severe penalty for anyone who fails to stop and wilfully continues to avoid a peace officer. There can be no doubt that the intention of the Legislative Assembly in passing this section was to provide peace officers with the power to curtail high speed chases by providing for stiff penalties against anyone caught provoking such a chase. This intention can be found by examining Volume III, Journal of Debates (Hansard) of the Legislative Assembly of the Province of New Brunswick, Session of 1985.

On May 7, 1985, Bill 28, An Act to Amend the Motor Vehicle Act, was introduced to the Legislature by Hon. Wilfred Bishop. His opening remarks concerning s. 105.1 clearly state the intention of the section.

> In the past, high speed chases have been a cause for considerable discussion; consequently, we are proposing severe penalties for persons convicted of wilfully provoking a high speed chase. A fine of not less than $100 and not more than $2000, a jail term of up to 6 months, or both, as well as a mandatory three-year suspension of driving privileges will be imposed on anyone convicted under the Act.

If this leaves any doubt as to what the section was designed to combat, the following quotes from the subsequent debate clearly express its intention.

On May 15, 1985, Mr. McKee, MLA, expressed his expectations as to how the section would be utilized.

> I hope, Mr. Minister, that this section will eliminate those crazy, useless chases that occur on our highways and that end up far too often in tragedy. I hope that now law enforcement officers will have enough sense, which they didn't have too often in the past, not to go after these wild drivers because they now know that severe punishment awaits these drivers. Hopefully, there will be better control.

Later, Hon. Mr. Bishop concurred with Mr. McKee's assessment of the section when he stated:

> Mr. Chairman, I agree with the member from Moncton and, hopefully, the amendment will eliminate a great number, if not all, high speed chases; that is certainly the intent of it.

Thus it is clear that s. 105.1 was designed not only to impose a severe penalty on drivers who provoke high speed chases but also to discourage law enforcement officers from partaking in such chases. Unfortunately, this section is now being used in situations for which it was never intended. The following complaints which our Office has received illustrate how this section is being misused by law enforcement officials.

Complainant #1:

(The complainant) runs a logging operation in woods near his home in . . . In order to haul lumber to a nearby mill, (the complainant) used a large truck which he owned. Apparently, truckers in the . . . area believed they were being harassed by a certain commercial weight inspector and organized a meeting (the complainant being one of the organizers) to discuss the problem.

On the day which (the complainant) was charged under s. 105.1, he was hauling three cords of wood to a local mill. (The complainant) says that his truck was obviously not overweight and he drove past the inspector who attempted to stop him at the bottom of the hill.

The inspector followed (the complainant) to the mill where, after a heated argument, (the complainant) pushed him into a snow bank. (The complainant) was charged with failing to stop, under s. 105.1, and assault. On June 20, 1986, (the complainant) appeared before a Provincial Court judge. He was convicted under s. 105.1 for failing to stop and was fined $100 and had his driving privileges suspended for three years. When sentencing (the complainant), the judge said:

> . . . I can't change the legislation but I will go to the very bottom and I'll impose a fine of $100.00 and in default of payment of fine, to imprisonment as set out in the Summary Convictions Act. . . . And in the second part, it doesn't say the judge may or may not, "the judge shall in addition to other penalties . . . make an order revoking the license and suspending the driver for a period of three years." I have no alternative. I can't do anything else. I revoke (the complainant's) license and I suspend his driving privilege for a period of three years. And under the circumstances that I've heard in this case, I don't like to do it but I have to do it. That is all--it's there. I can't change it. If I do anything else it will be appealed.

Perhaps the most distressing aspect of this case is that at no time did (the complainant) exceed the speed limit. What took place in this instance was not a high speed chase yet (the complainant) lost his license for three years. . . .

Complainant #2:

Last fall, (the complainant) was travelling in his truck with a friend on his own property towards a hunting camp. Apparently this camp cannot be reached except by four-wheel drive vehicles.

(The complainant) was expecting another friend to join him who was driving a half-ton truck. When (the complainant) saw a set of lights approaching he waited, assuming it was his friend. When the other vehicle proved to be game wardens he proceeded to drive to his camp.

Later, a game warden and a Highway Patrol officer appeared at (the complainant's) camp. They asked (the complainant) for his driver's license and who was driving the truck. (The complainant) refused to comply with their requests and asked them to leave. The officers confiscated the truck, stranding (the complainant) and his friend in the woods.

(The complainant) was charged with hunting at night, assaulting a peace officer and failing to stop under s. 105.1 of the Motor Vehicle Act. He was acquitted of the hunting charge but was found guilty of the other two charges. The presiding judge fined (the complainant) $150 under s. 105.1 and left the question of suspension up to the Registrar of Motor Vehicles. Later, (the complainant) received a notice of suspension for three years from the Registrar of Motor Vehicles. Under s. 105.1 it is the judge who must suspend the license. . . .

Complainant #3:

(This complainant's) case is by far the most disturbing of the three complaints which our Office received. On May 18, 1986, (the complainant) was driving his all-terrain vehicle along the side of a highway. At some point in time, he saw his girlfriend on the other side of the road and decided to cross and talk with her. At this time, he saw a New Brunswick Highway Patrol car approaching. (The complainant) said he immediately turned off the road and took a trail into the woods. Later, a highway patrolman informed (the complainant) that he was being charged with failing to stop and that he might as well plead guilty because he knew he had done it.

On June 23, 1986 (the complainant) appeared before a Provincial Court judge at Perth-Andover at which time he pleaded guilty. When sentencing (the complainant), the judge commented that there had been no danger in the chase and, after stating he had no discretion, then suspended his license for three years and fined him $150. . . .

Section 10 of the Motorized Snow Vehicles Act states that the Motor Vehicle Act does not apply to all-terrain vehicles or to the driving of a motorized snow vehicle. . .

Conclusion:

The three cases discussed in the preceding pages illustrate that s. 105.1 of the Motor Vehicle Act is being misused in this province. It was designed for high speed chases and none of the situations described above involved high speeds at all. In fact, it is highly doubtful that these individuals should have been charged under the section.

Following a review of this submission by the Deputy Attorney General and the Director of Public Prosecutions, and a further exchange of correspondence, and other communications - as well as The Court of Queen's Bench judicial decision of R. v. Flanagan - the following disposition was made with respect to the three cases:

(a) With respect to complainant #1, the Department maintained its opinion that a commercial vehicle inspector has the status of a "peace officer" under the provisions of the Motor Vehicle Act. The complainant subsequently engaged a solicitor to commence an appeal of the suspension of his motor vehicle privileges.

(b) With respect to the second complaint, it was agreed that the Registrar of Motor Vehicles had no authority to impose a suspension where a judge had failed to issue an order and, accordingly, the Department reinstated the complainant's driving privileges.

(c) With respect to the third complaint, the Department agreed that the provisions of section 105.1 of the Motor Vehicle Act had no application to the All-terrain Vehicle Act. Accordingly, the Department underwrote the cost of the complainant's appeal of his conviction and sentence and this appeal was allowed. The complainant's driving privileges were reinstated by the Registrar of Motor Vehicles.

In addition to its disposition of the specific cases, the Deputy Attorney General indicated that his Department would take steps to provide: (a) that a notice of the potential penalty would be given to an accused prior to a plea on charges laid under section 105.1 of the Motor Vehicle Act; (b) that instructions would be issued to crown prosecutors regarding discretionary penalties meted out under section 105.1 on the basis of the Flanagan decision (in which the Court held that, notwithstanding the mandatory nature of the three-year license suspension, the provision of an appeal to The Court of Queen's Bench by implication authorized the appeal judge to reduce the suspension period); and (c) that a more balanced approach would be followed by policing authorities in the administration of section 105.1.

86-180-281
86-180-306
86-180-309

Three prisoner complaints underscored the Office's concern with the Department's administration of the removal of statutory remission and its circuitous prisoner appeal mechanism.

Section 17 of the federal Prisons and Reformatories Act provides that: "Every person who is sentenced ... in a place of confinement ... shall ...be credited with statutory remission amounting to one quarter of the fixed term for which he has been sentenced or committed as time off subject to good conduct." Secton 17(2) of the same act provides that: "Every prisoner who ... commits any breach of the prison regulations is, at the discretion of the person by whom the breach is determined to be committed, liable to forfeit, in whole or in part, the statutory remission that stands to his credit." The superintendent of a correctional facility is the person who normally exercises the "discretion" mentioned in section 17(2). At the present time, it is unclear whether all superintendents and other supervisory staff are fully cognizant of the rights affected by such an exercise of discretion or of the possible implications of the Canadian Charter of Rights and Freedoms on such an exercise.

In addition, the following cases illustrate that, in a given situation, the three-tier internal appeal mechanism may be unnecessarily unwieldy and that consideration should perhaps be given to eliminating one of the steps in the present mechanism.

In the first case, an inmate complained regarding allegedly excessive disciplinary action taken against him with regard to a "towel snapping" incident at a correctional facility. The complainant advised that a penalty of two days in isolation plus three days loss of remission had been levied against him as a result of the incident. He lodged his complaint on October 27, 1986, at which time he advised us that his release date was Friday, October 31, and that there was therefore considerable urgency to his complaint. Upon completion of a preliminary review with staff of the correctional facility, it was clear they were not prepared to reduce the penalty.

At the same time, it appeared that the complainant had a number of arguments in favour of an appeal, including (a) the alleged severity of the penalty in relation to the incident; (b) an alleged failure by a former Director of Insitutions to respond to an April 1986 appeal by the complainant; and (c) an alleged error in adding two days to the complainant's sentence on his return to prison following an unsuccessful appeal. On this basis, the complaint was referred immediately to the Director of Institutions at which time the complainant's arguments were outlined to him. The new Director of Institutions advised that he would accept the referral as an appeal to him and investigate the matter at once. Following this review, he advised the complainant that he considered the penalty excessive and reinstated the three days of lost earned remission. This decision was also rendered on October 29, two days before the complainant's October 31, 1986, release date.

In the second case, an inmate complained of the loss of three days remission for being absent without leave during a temporary absence. He had been granted a temporary absence to visit his father, a cancer patient at a hospital. Apparently, a correctional officer had escorted the complainant to the hospital to visit with his father, had left express instructions that he was not to leave the environs of his father's hospital room, and subsequently left to carry out some other duties. The complainant stated that his father had just learned he had cancer and, in the emotions of the event and the completion of changing procedures by a nurse, he felt he should leave his father's hospital room. For reasons which remain unclear, the complainant subsequently left the interior of the hospital and took a stroll on the hospital grounds. Upon returning to his father's hospital room, he met the correctional officer returning early from his assigned duties. The superintendent of the correctional facility subsequently penalized the complainant with three days lost remission for this action. On review, it appeared that the punishment was an appropriate one and the complainant was advised accordingly. On the other hand, it was also clear that the complainant's release date would affect the loss of freedom suffered by him as a result of this penalty, i.e. the complainant's sentence terminated on Sunday, November 2, and under the prison rules he would be released on the previous day. By losing three days of remission and by being released on Wednesday morning rather than Saturday morning, he would lose four days of freedom as a result of the penalty. In our view, this was an unjust result and one which would have been avoided had the "sentencing" superintendent considered the full implications of his decision more carefully. On review, the Director of Institutions agreed with this conclusion and ordered the complainant released on Tuesday morning, November 4.

The third complaint received by the Office was of a similar nature in that the complainant had lost fifteen days of eanred remission as a result of a theft. The penalty appeared to be an appropriate one in the circumstances and, in the absence of any "sentencing" guidelines, the Office was not in a good position to criticize the length of the period of lost remission. On the other hand, it was also determined that the inmate's original sentence ended on a Sunday (November 23), that he would have been released on the preceding Saturday (November 22), and the result of the fifteen days lost remission was that he would actually lose 17 days of freedom (December 8). On reviewing this matter in detail with the Executive Director of Corrections, he agreed to consider the matter further. On December 1 he indicated that the Superintendent would be reducing the loss of remission by one day and that this would result in a two-day reduction in the loss of freedom suffered by the complainant.

86-180-15

An inmate complained regarding his difficulty in obtaining access to "The Guide for Persons Confined in Correctional Institutions in New Brunswick".

This Guide - which was prepared, in part, as a response to a recommendation from the Office - provides a summary of the rights and obligations of inmates confined to provincial correctional facilities.

According to the Policy and Procedures relating to correctional facilities, the existence of the Guide is brought to the attention of inmates upon their arrival in the correctional system and a copy is available upon request from correctional officers within each unit of the respective institutions.

Many inmates have indicated they are unaware of the existence of the Guide; others have stated that they have been questioned about the rationale for their request to read the Guide; perhaps most seriously, spot checks completed by the Office indicated that the Guide was sometimes unavailable on a unit or that correctional officers were unable to locate its whereabouts.

It would appear preferable to issue a copy of the Guide to each inmate upon his/her admission to a correctional facility.

86-180-233

An inmate complained regarding the alleged refusal by a regional correctional centre to accept a gift of books from his mother's bookstore.

Upon review, the centre's Deputy Superintendent stated that he was unaware of the request or the reason why such an offer would be refused. He further indicated that the centre would contact the complainant's mother and advise her that it was prepared to accept her gift.

In a follow-up telephone discussion with the complainant's mother, she indicated that her offer had now been accepted.

86-180-105

A landlord complained regarding the alleged refusal by a rentalsman to assist him in the eviction of a tenant.

The complainant is the owner of a winterized cottage which he rented to his tenants on April 17, 1984. This lease was drawn on a year-to-year basis with the provision that one month's notice of termination of tenancy could be given by either the landlord or the tenant. Following the signing of the lease, the complainant encountered numerous difficulties with the tenants, including the late payment of rent and the suspected cultivation of a narcotic in the rented premises. In January 1986, a Notice to Quit was served on the tenants following their failure to pay the January 1986 rent. The tenants subsequently paid this rental. When the April rent cheque was returned to the complainant "NSF", the landlord attempted to obtain an eviction under section 19(6) of the Residential Tenancies Act. This provides that a tenant may be evicted where a landlord has been required to have a Notice to Quit served on two occasions. However, the tenants paid the April rental by a money order before the rentalsman had an opportunity to serve an eviction notice. In such a circumstance, the rentalsman believed that he had no authority to evict the tenants and refused to comply with the complainant's request that he do so.

From a technical legal point of view, the complainant's only recourse at this point was to appeal the rentalsman's decision to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. In the circumstances outlined by the complainant, such a step would appear to have been excessively time-consuming and costly.

As a result, the complaint was reviewed in detail with the Province's Chief Rentalsman, who is - although not technically an appeal mechanism - a senior solicitor who is regularly consulted by the rentalsmen prior to their rendering of a decision. In this case, a further study of the case by the Chief Rentalsman, the rentalsman and the Office served to confirm that the rentalsman had carried out his duties as expeditiously as possible and that he did not appear to be empowered to issue a Notice to Quit under section 19(6) of the Residential Tenancies Act. The Chief Rentalsman further advised that her office could only proceed on the allegation of criminal activity after a prosecution had been commenced. Finally, there did appear to be some recourse available to the complainant if he could establish physical damage to his premises. However, the Chief Rentalsman opined that the best means of termination of the tenancy was through the complainant's issuance of a notice to terminate the tenancy issued more than one month prior to the renewal date of the lease.

On further review, the complainant advised that a notice to terminate the tenancy had been issued to the tenant and he ultimately complied with this notice. The complainant indicated he would pursue a shortfall in the final month's rental payment through a small claims action.

86-180-243

A female inmate complained regarding the institutional policy on the transportation of female inmates outside a correctional facility.

Specifically, the woman complained that short-term female inmates - who pose no particular security risk - were being handcuffed and shackled during their transportation to and from, and while being escorted inside, public hospitals in the City of Saint John.

On review with the institutional Superintendent and the Department's Director of Institutions, it was readily agreed that, in certain cases, the shortage of female staff to accompany female prisoners necessitated the imposition of greater than normal security precautions. It was readily admitted that this might cause unnecessary embarrassment to female inmates and that it was one of a number of shortcomings which had resulted from the placement of female inmates in a correctional facility designed exclusively for a male population.

It is clear that departmental staff are anxious to correct this situation, one which the Office will continue to monitor and review until a successful conclusion is reached.

83-180-138

A woman complained in 1981, alleging departmental delay in the return of stolen property to her following a criminal trial.

Early in 1981, a number of items were stolen from the complainant's home including a colour television set, a tape recorder, coins and a sewing case. The thieves were apprehended and on September 1, 1981, pleaded guilty and were sentenced.

Following the trial, the complainant requested that a municipal police force return her property to her. A member of the municipal force advised her that her goods would not be returned to her for at least 30 days. She was not advised to discuss the matter with the Crown Prosecutor who handled the prosecution but was lead to believe that the final decision in such a matter rested with the policing authority. The complainant nevertheless discussed the matter with the Crown Prosecutor who immediately arranged for the return of her goods to her.

The complainant was concerned that a person of her status was not referred by a police authority to a Crown Prosecutor for advice regarding the return of stolen property. She also asserted that very specific legislation should be formulated to protect crime victims in obtaining a return of property.

On review with the Department, the Director of Policing Services was sympathetic to the complainant's concern and undertook to issue a directive to all police forces in the province, instructing them to advise persons of the complainant's status to contact a local Crown Prosecutor's office in order to secure the return of stolen property.

In addition, the Department advised that it was preparing a "found property" regulation which would ensure the prompt and orderly return of property found by police authorities.

The Office monitored and played a catalytic role with respect to the issue from 1981 until the promulgation of the Found Property Regulation on April 24, 1986 (Order in Council 86-332 under the Police Act).

DEPARTMENT OF LABOUR

Carried from 1985	4
Complaints received	18
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Unsupported - No assistance possible	2
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Under investigation	5

LEGISLATIVE ASSEMBLY

Complaints received	3
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1

LIQUOR LICENSING BOARD

Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2

DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS AND ENVIRONMENT

Carried from 1985	15
Complaints received	39

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	11
Discontined (Ombudsman) - Assistance rendered	8
Unsupported - No assistance possible	5
Partially justified - Partially rectified	2
Partially justified - Rectified	2
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	3
Under investigation	13

85-270-7

A homeowner complained during the Office's Campbellton hearings with regard to alleged departmental inaction in ordering the removal of gasoline pumps and underground petroleum storage tanks from his property by an oil company.

On review, it was determined that the complainant's home had previously served as a grocery store and that the previous owner had made a verbal agreement with a local oil company to install gasoline pumps and tanks at the site. In 1957, the local oil company sold all of its assets to another oil company "on a handshake", i.e. without recourse to a detailed inventory of the assets of the local oil company. The store owner subsequently sold his property to the complainant who used the property only as a private dwelling. The gasoline storage tanks deteriorated, resulting in gasoline contamination of the complainant's property, including his water supply. As a result, he approached the oil company which had purchased the underground tanks and pumps and requested that they remove them. The company refused to do so, claiming that there was no documentary evidence that it owned the pumps and tanks.

On review, the Office contacted the former owner of the oil company which had originally installed the tanks and pumps on the complainant's property. He confirmed his company's actions as well as the transfer of ownership to the other oil company. He further suggested that the Office contact the president of that oil company, advising him of the terms of the sale of the pumps and tanks.

The Office's Solicitor took this unusual step on November 25, 1985, and discussed the matter with the oil company president. In so doing, the Office made an informal request that the complainant be assisted, and the oil company president stated that he would review the matter at once.

On November 26, 1985, the Department was contacted by the oil company's regional representative and advised that the pumps and underground storage tanks would be removed and the site levelled. This work was completed on November 28.

The complainant indicated his satisfaction with this result and the Office's review was concluded.

85-270-14

A homeowner complained regarding the Department's refusal to provide her with proper notice with respect to the construction of a sewage lagoon to service an adjacent subdivision.

The adjacent subdvision was encountering difficulties with regard to the adequacy of its sewage treatment facilities. As a result, a sewerage commission was established under the Clean Environment Act and this commission proceeded to install a sewage lagoon. The complainant was not a resident of the subdivision and was unaware that a commission was being established or that a lagoon would be constructed until construction began.

The complainant had subsequently approached a number of public officials in an effort to ensure that her property and the water courses which adjoined it would not be subject to pollution. While she was reasonably satisfied with the assurances received, she remained concerned that she had not been given an adequate opportunity to respond to the initial proposal and felt that some corrective action should be taken in this regard.

On review, the Department confirmed that insufficient notice had been given to members of the community who did not reside in the affected subdivision. Indeed, notice had been restricted to posting within the subdivision and in one or two neighbourhood stores which the complainant and other objectors did not frequent. The Department advised that it was presently preparing environmental impact assessment legislation which would set out broader and more specific notice requirements with regard to the type of development affecting the complainant. In the interim, in order to meet the concerns raised by this specific grievance, the Department undertook to have all future proponents properly advertize their intentions through the local print media and by more adequate posting of public notices.

The complainant expressed her satisfaction with this result.

86-200-39

Two homeowners complained regarding the Department's failure to award them a property tax credit for the tax years 1979-84.

The complainants' property had originally been constructed as a duplex; however, the complainants had converted it to a single family dwelling when they purchased it in 1976. The complainants failed to notice that they were not receiving a full property tax credit with respect to the premises, partly because their property tax payments were being made on their behalf by a mortgage company and partly because duplex properties received a full property tax credit until 1979. The complainants first became aware of the problem in 1986 and their subsequent correspondence resulted in the awarding of a property tax credit for the 1985 and 1986 tax years. In awarding this credit, the Department did not formally respond to the complainants, limiting this action to an adjustment of the complainants' 1986 Assessment and Real Property Tax Notice. The complainants subsequently contacted the Office regarding their entitlement to a property tax credit for the years 1979-84.

The Department's Director of Assessment completed a detailed examination of the complainants' file and subsequently indicated that they would be awarded a property tax credit for the remaining tax years.

85-200-30

The Office's Nineteenth Annual Report contained a case summary (p. 34) and an informal recommendation (p. 1) which underlined the necessity of extending the unmarried persons' exemption under section 4(1)(g) of the Assessment Act to married persons of a similar financial status.

On June 18, 1986, this result was effected through the passage of an Act to Amend the Residential Property Tax Relief Act (SNB 1986, c. 70), as well as the subsequent promulgation of Regulation 86-920 under the Act (effective January 1, 1987).

A perceived shortcoming of the new legislation is the establishment of an application deadline of September 30 of the property tax year. This deadline appears somewhat onerous, particularly since most potential beneficiaries are aged and/or of limited financial means.

84-200-38
82-200-22

A couple complained on April 22, 1982, regarding the alleged maladministration of the real property management policy by the Department's legal predecessor, the City and County of Saint John.

Following the completion of a detailed investigation by the Office, the following report and recommendation was submitted to the Deputy Ministers of Municipal Affairs and Justice.

REPORT

1. (The complainants) complained April 22, 1982, regarding damages allegedly suffered as a result of an error or ommission by officers, agents or officials of the City and County of Saint John, a predecessor of the Department of Municipal Affairs. This alleged error or ommission arose out of the complainants' purchase and subsequent attempt to sell their property at . . . Saint John. . . . Specifically, the purchaser in a May 28, 1981, agreement of purchase and sale withdrew from the agreement because of a defect in (the title of) one of the two lots comprising the (complainants') property . . . resulting in the financial loss set out in the attached document.

2. As a result of an investigation by my Office, it is my opinion that the financial losses suffered by (the complainants) are a direct result of an error or omission by officers, agents or officials of the City and County of Saint John in carrying out duties assigned to them by that predecessor of the Government of New Brunswick. The attached list of documents . . . reveals that the City and County of Saint John deeded property to the complainants when it ought to have known there was a defect in the title to its property. . . . These documents point out that serious errors were made by a person acting on behalf of the City and County of Saint John and they also intimate that errors may have been made by the Sheriff of the City and County of Saint John. In particular, attention is directed to . . . a letter from the County Secretary to the Solicitor for the City and County of Saint John, (which) indicates that (the subject property) was to have been purchased by the City at a tax sale prior to 1944 but remained unsold in 1944. The deed, which . . . is actually registered in the Saint John County Record Office . . . reveals the apparently poor quality of real property work completed by the City and County of Saint John in relation to the subject property.

As a result of its apparent error or ommission in the purchase of (the subject property), and notwithstanding its ample means to ascertain the shortcomings of its employees, agents or officials, the City and County of Saint John failed to acquire good title to it. Rather, it passed the defective title on to the complainants in a December 24, 1953, deed. . . . Regrettably, the complainants' solicitor failed to notice the defect in title in the course of his property title search at the date of this 1953 purchase and it was not discovered until the complainants' subsequent attempt to sell the property in May, 1981. Again, regrettably, their 1981 solicitor was unable to resolve the title problem until after the purchaser under the agreement of purchase and sale had withdrawn her offer.

3. There are three relevant parties in this matter:

(a) First, the City and County of Saint John and its successor, the Government of New Brunswick. The various attached documents set out very clearly that an error was made by persons acting as officers or agents or employees of this party and the defect in the subject title was not corrected even though it had been identified prior to its sale to the complainants. This party clearly created the problem giving rise to the present complaint and has taken inadequate steps to remedy it.

(b) The second party, the solicitor engaged by the complainants at the date of their 1953 purchase, failed to note the defect in title (which was subsequently corrected by an order of The Court of Queen's Bench of New Brunswick in 1981). However, on approaching their solicitor following the discovery of the error in 1981, the complainants were advised that, although they had engaged the solicitor and paid for his services, he was acting on behalf of the mortgage company which financed their purchase and not for them. On this basis, he refused to accept their claim for damages. It does appear that any cause of action exercised by the complainants would be both inordinately risky and prohibitively expensive, given their limited financial means and the size of the claim.

(c) The third party involved is the complainants themselves. When they originally purchased the property, it was from the "Government" and they expected they could rely on the "Government" to furnish them good title. Nevertheless, they retained legal counsel to assist them in their mortgage financing and again felt they should be able to rely on such expert advice. (The complainants) appear to be totally innocent parties who have suffered a loss at the hands of other parties who have much greater financial means at their disposal to bear the consequences of the error than do the complainants.

From a technical legal point of view, it appears that the common law rules of real property, contract, agency and tort, as well as the Limitation of Actions Act may operate to bar a right of action on the part of the complainants against either of the other two parties. The financial circumstances of the complainants render such legal action impossible. Both of the other two parties have adequate financial resources to bear the loss suffered as a result of the errors or omissions. Regrettably, the approaches by the complainants to their solicitor and the Barrister's Society of New Brunswick have no resulted in any assistance whatsoever from either of these sources. This Office has no jurisdiction with regard to private solicitors or the Barristers' Society of New Brunswick. The remaining party, the Province of New Brunswick, would also appear to be responsible for the loss suffered by the complainants and more able to bear the burden of their expenses than they are.

RECOMMENDATION

In my opinion, (the complainants) have a justified grievance against the Government of New Brunswick by its predecessor, the City and County of Saint John. I believe that the City and County of Saint John wrongly failed to give good title in (the subject property) to the complainants in an instance where it had knowledge of a defect in the title to the property and the financial and legal means to correct it. I accept as accurate the statement of financial losses submitted to me by the (complainants) in the amount of $9 588.54. However, although I believe that the Province of New Brunswick is responsible (as opposed to legally liable) for the losses suffered by the complainants, I do not believe that it is solely responsible for such losses. For this reason, I recommend that the Province of New Brunswick reimburse (the complainants) the amount of $3440 which represents the legal cost of quieting the title to (the subject property). I believe such a payment is consistent with, and analogous to, the policy of the Department of Municipal Affairs to underwrite the legal cost of quieting the title to property in an instance where the Province has placed a cloud on a title to property and the affected party is innocent of any involvement in the making of the error.

Joseph Bérubé
Ombudsman

1984 December 21

Following the completion of follow-up discussions and correspondence with both Deputy Ministers, the report and recommendation was submitted to the Lieutenant-Governor in Council. The President of the Executive Council - the Honourable Wilfred Bishop - subsequently advised that the recommendation had been approved by the Executive Council and that the amount of $3440 would be paid to the complainants.

The complainants later confirmed their receipt of payment from the Government of New Brunswick and their satisfaction with the result obtained.

85-200-11

A homeowner complained in April 1985 regarding the Department's refusal to award him a property tax credit for the 1983 property tax year.

According to the complainant, he purchased his residence in 1982 but did not realize he had not received a property tax credit with respect to it until 1985. At that time, the Department awarded him a credit for the 1984 and 1985 tax years; however, it also advised him that it was prohibited from making such an award retroactive for a period of more than one year. The Department further advised that it had mailed an application for a property tax credit to the complainant in the fall of 1982 and that this application had neither been completed nor returned to it by him.

On review by the Office, it was determined that the complainant or his solicitor had failed to provide the Department with a full and proper mailing address on an affidavit of consideration prepared for the Department at the date of the complainant's property purchase. In addition, it was established that, while the complainant had not received the application for a tax credit from the Department, this document had not been returned by the post office to the Department so as to enable the Department to make further inquiries regarding the complainant's correct address.

On the other hand, the departmental file indicated that one of its assessors had visited the complainant's property during the fall of 1982, at which time he had an opportunity to correct any error in the complainant's mailing address.

Based on this finding, the Office made an informal recommendation that a 1983 property tax credit be awarded to the complainant and this was acceded to by the Department.

By letter received April 10, 1986, the complainant confirmed his receipt of the tax credit and expressed his appreciation.

86-200-10

A property owner requested the assistance of the Office with respect to the fear that his land would be polluted by a nearby motel-restaurant operation.

According to the complainant, the business operation discharged its sewage into a sewage lagoon on the opposite side of a highway adjacent to his home. The complainant described the lagoon as "objectionable for pollution, appearance and odour". The complainant had contacted a number of regulatory agencies regarding his concern and was aware that the business operator had proposed to acquire a protion of abandoned highway adjacent to his home and install a septic tank and septic field on it. This was of immense concern to the complainant and his concern was heightened by the apparent delay in the governmental review of the problem.

The Office played a catalytic and review role with respect to the matter, including a confirmation that the Department - and the Department of Health and Community Services - were equally concerned with the ongoing pollution problem, that they had rejected the septic tank-disposal field solution proposed by the motel owner and that they eventually issued a requirement that a new and more environmentally safe type of sewage disposal system be installed by the business operator.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

M U N I C I P A L I T I E S

Carried from 1985	**11**
Complaints received	**89**

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	26
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	32
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	14
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	21

86-400-46

The complainant requested our Office's assistance regarding a June 13, 1986, incident which culminated in a decision by the City of Saint John Works Department to tow her motor vehicle away from the front of her home.

The complainant is a registered nurse employed at a public hospital. She usually works the shift scheduled from 3 p.m. to 11 p.m. June 12, 1986, was one of the complainant's scheduled days off but on the evening of June 12, she attended a union meeting, returning home at approximately 11 p.m. Apparently, it was the intention of the City Works Department to conduct street cleaning operations on her street on the morning of Friday June 13, 1986. According to the complainant, signs indicating "No parking due to street cleaning" were not placed on the street until after midnight of the evening in question.

Immediately following the complainant's arrival at her home on the evening of June 12, she retired for the night, arising at 9:30 a.m. on the morning of June 13. During the early morning hours, her automobile was towed away by the municipality. In order to retrieve her car, the complainant was required to pay a parking ticket of $10 and a towing charge of $45.

The complainant informed us that she had subsequently spoken to officials of the City Police and Works Department. Apparently she was advised that the signs indicating street cleaning need only be placed on the streets for a "reasonable length of time". The complainant maintained that the placing of signs on the street after 12 midnight was not reasonable. She also maintained that the City Works Department and the City Police did not take sufficient steps to ascertain whether or not the owner of the motor vehicle resided on the street in question.

On review with the City of Saint John, a reimbursement cheque was forwarded to the complainant on November 27. The complainant subsequently confirmed receipt of a cheque for $55 and expressed her thanks for the work completed on her behalf.

85-400-55

A householder complained during the Office's October 1985 Saint John hearings with respect to allegedly excessive water billings.

The complainant asserted that she had had a defective water meter which reflected water consumption far in excess of her actual usage. She further asserted that consumption levels returned to expected levels following the replacement of the meter on August 7, 1985. The complainant stated that on bringing her concerns to the attention of municipal staff, she was advised that "meters do not lie", that the problem was with her plumbing system and that she was therefore required to pay the arrears on her water bill in the amount of approximately $250 (or alternatively have her water shut off).

As a result of an extensive review by the City's Water and Sewerage Department, it was confirmed that the water meter readings were accurate and that the excessive billings had resulted from a faulty basement toilet. Notwithstanding this finding, the City's Finance Department agreed to adjust downwards the complainant's consumption of water for 1985 and to adjust the account by over $250.

The complainant readily accepted this generous and equitable settlement.

85-400-27

A citizen complained June 13, 1985, regarding the alleged maladministration of plumbing standard requirements by the City of Fredericton.

The complainant alleged that the City had failed to ensure that the provision of water to his home had a proper water pressure. Rather, the pressure was initially excessively low, and upon his approaching the City, the pressure was altered so that it became excessively high (over 100 pounds per square inch at his home). As a result the complainant was obliged to install a relatively expensive pressure reduction valve.

The complainant also expressed concern that the municipality was not providing adequate notice of such problems and had refused to assist homeowners in reducing the cost of pressure reduction valve installation.

On review, the municipality undertook a reasonably detailed reexamination of its possible responsibility for the problem and concluded that it had no legal responsibility. In addition, the municipal council expressed the opinion that it did not wish to become financially burdened with the responsibility for the installation of pressure reduction valves. In a collateral review with the Province's Chief Plumbing Inspector - and independent legal research - it appeared that the City had no clear legal responsibility for the complainant's problem.

On the other hand, the City did agree that its procedure regarding notification of proposed changes in water pressure was inadequate and subsequently established a form letter to complete a proper notification process.

In advising the complainant of its findings, the Office suggested that the complainant had recourse to the Small Claims procedure established under the Rules of Court, and might wish to pursue his efforts to obtain reimbursement for his pressure reducing valve through such a mechanism.

The Office subsequently concluded its review.

DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES AND ENERGY

Carried from 1985	5
Complaints received	17

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	3

86-210-5

A property owner requested the assistance of the Office with respect to a disagreement related to the location of the boundary between his land and a parcel of land owned by the Department in Elgin Parish, Albert County.

The Crown lot in question was granted by the Crown to a private citizen in 1861 and subsequently deeded back to the Crown in 1971. The lot width, as described in the original Crown grant, was 20 chains and the complainant asserted that this measurement should be used to establish the boundary between the Crown lot and his adjoining land. However, this width was disputed by a Crown lessee - a large pulp and paper interest - which maintained that the accepted usage of the Crown lot had resulted in its obtaining a width of 23 chains. The pulp and paper interest apparently pointed to a pulp cutting agreement it had with the complainant in support of this position.

However, the complainant asserted that, although he had reached an agreement with the pulp and paper interest to cut the Crown lot to a width of 23 chains and that he had completed this cutting work for the company, he had done so on the understanding that his claim was to be maintained and that central departmental officials would "settle" the matter. In further support of his argument, the complainant pointed out that his lot had recently been surveyed by an international oil company for mineral exploration purposes and that this work had confirmed his claim.

On review, the Department asked one of its professional surveyors to examine the complainant's case. Following the completion of this task, the Director of Crown Lands advised that:

> As you have correctly observed in your letter, the easterly boundary of the lot was established at 21.5 chains along the northerly limits and 20 chains along the southerly limits from the westerly boundary which is based on an existing fence line. This reconstruction of the easterly limits of the (Crown) lot was based on the original grant description of 1861, because of a lack of any other evidence to determine its location. The survey carried out by the regional surveyor has shown that there is more land to the adjacent freehold lots than is described in the original grants. Since the grants were issued at different times, reconstruction of the lot boundaries by survey, in the absence of any evidence to the contrary, follows the rule that the earliest grant receives the amount of land given by its stated dimensions.
>
> If this rule is applied to the (complainant's) grant . . . which was granted before the (Crown) grant, it was found by the regional surveyor that the said (complainant's) grant is in excess of its grant dimension by approximately 10 chains. Please note that, in this case, field evidence to the contrary was not found by the surveyors. Continuing on this line of reasoning, it can be deduced from the grant description that the (Crown) lot should be, as a result, approximately 30 chains wide. This, of course, implies that the Crown would gain 10 chains on the easterly side and the (complainant's) grants (Lots 1 and 2) lose by the same amount at the rear of the lots.
>
> For various reasons, it is not unusual that in reconstructing Crown land boundaries, the Crown considers almost any shade of ownership and accepts the minimum amount of land which can be justified under the given circumstances primarily to maintain good relations with the adjacent landowners.

The Director of Crown Lands concluded that the boundary asserted by the complainant - and confirmed by the mineral exploration company and its surveyor - was acceptable to the Department.

The complainant subsequently expressed his satisfaction with this result and, in so doing, indicated he would pursue any possible claim he might have with respect to cutting operations on the boundary directly with the Crown lessee.

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Complaints received 2

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Under investigation	1

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Carried from 1985 4
Complaints received 30

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	13
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	7
Unsupported - No assistance possible	2
Unsupported - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	4

86-310-6

The complainant's daughter complained March 3, 1986, regarding an alleged threat by the Commission to disconnect her father's electric power supply on March 15.

The complainant had accumulated arrears of $411.06 on his electric power bill. The Commission's district office, concerned about large number of electric power arrears which had accumulated since the Christmas collection hiatus, insisted that the bill be paid by March 15, or it would disconnect his power supply. The complainant pointed out that his unemployment insurance benefits had recently terminated and that it would be impossible for him to repay the bill before March 30 - i.e through the payment of $150 on March 20 and the balance on March 30.

Upon review with the Commission's Supervisor of Customer Relations, arrangements were made for the Commission's proposed disconnect action to be deferred until the end of the month.

The complainant's daughter subsequently advised that the arrears were being paid off within the revised time limit and thanked the Office for its assistance.

86-310-8

A citizen complained on March 25 regarding the Commission's decision to disconnect her electric power supply for non-payment of arrears.

While acknowledging that her residential electric power account had accumulated arrears of approximately $1700, the complainant argued that there were extenuating circumstances which should be considered by both the Commission and the Department of Income Assistance. She argued that her alcoholic husband had insisted on controlling the family's finances but had done so in a most haphazard way. She also stated that his alcololism led to violence and that this had resulted in her hospitalization for the period March 10-17 and a further

five-day stay in a home for battered women from March 17-22. Upon returning to her home on March 22, she found that her electric power supply had been disconnected by the Commission.

In addition to her request for a resumption of electrical power, the complainant requested assistance from the Department of Income Assistance to help pay her electric power bill and to enable her to remove her household furnishing from storage. The complainant alleged that she had been required to place the furniture in storage as her husband had been selling it in order to purchase liquor.

On review with the Commission's Supervisor of Customer Relations and the Moncton Regional Director for the Department of Income Assistance, arrangements were made for the Department to make a $700 cash payment to the Commission to make additional monthly payments in order to clear the complainant's arrears by September 1986, and to pay for the removal of the complainant's furniture from storage. In return for the departmental undertaking and the complainant's writen promise to pay her current electric power bills, the Commission restored her electric power supply on Friday, March 27.

The Office subsequently concluded its review.

86-310-11

A landowner complained November 28, 1985, regarding property damage allegedly incurred on a Commission transmission line right-of-way which passes through his property.

Following a preliminary review by the Office, the Commission took steps to "improve one or two small areas of concern to the complainant".

This was not to the complainant's satisfaction and he approached the Office again during our Sussex hearings on April 23, 1986. In the course of this meeting, the complainant requested assistance with respect to the following corrective measures: a) The filling of deep ruts made by Commission crews from the highway, to a distance of 300-400 feet. The complainant believed that left unlevelled these ruts will wash out and create ever larger ruts; b) The cutting back of high stumps. The complainant pointed out that some stumps were more than 2 feet high and might well render the Commission and him legally liable for an accident relating thereto; and c) The replacement of a fence at the rear of his property. The complainant claimed that this had been levelled by the Commission's crew which had been sent to clear the right-of-way.

Following the commencement of this more formal aspect of our investigation, the Commission initiated action from its central and regional offices. Regrettably, this bi-level response was also of a two-fold nature. The Regional Office staff who met with the complainant indicated that the corrective work would be completed during the early summer months of 1986. However, Central Office staff subsequently denied the existence of any such agreement and offered only a small financial settlement to the complainant. This response led the complainant to believe that his legitimate fears about the safety of children and ATV operators and his and the Commission's potential liability may have been viewed by the Commission as an excuse to obtain a higher measure of compensation.

Upon further review by the Office, the matter was placed fully in the hands of the Commission's regional staff. They, in turn, completed all of the corrective work except the levelling of ruts and they have undertaken that this work will be completed during the spring of 1987.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

86-310-15

A customer of the Commission telephoned on the afternoon of June 3 regarding its decision to disconnect his electric power supply the previous day.

The complainant explained that his family had difficulty meeting its payment obligations during the winter months and, as a result, had requested placement on the Commission's budget system. The Commission had refused this request on the basis that the complainant had not established a sufficiently good credit rating and because his account was in arrears. In a telephone conversation, the complainant's wife advised that, at the date of the disconnection, their arrears were $539.36; however, approximately $120 of this figure was their current bill, leaving her family with "official" arrears of $418.71. She also advised that she had paid $100 on May 1, $200 on May 28, and $100 on June 1, leaving her with an outstanding balance of only $18.71. Apparently, the Commission's clerk had advised her that she owed $139.56 and for that reason her power would be disconnected. It was only when she telephoned about reconnection that she was advised that the current bill should not have been included as part of the arrears. We advised her that, in our opinion, arrears of only $18.71 did not justifiy the exercise of the Commission's disconnection powers, and that the matter would be reviewed further with the Commission.

In a subsequent discussion with the Commission's Customer Information Officer, she agreed that the complainant's payments justified an immediate reconnection and undertook to discuss this with the Commission's Business Supervisor. He subsequently telephoned the complainant's wife and advised her that her electric power had been reconnected. This was at 4:20 p.m. on June 3. The complainant's wife was at a neighbour's home at the time and upon checking her home, found that her power had not been reconnected. However, upon telephoning again to the Business Supervisor, she discovered he had left for the day. The Office's subsequent telephone call to the Customer Information Officer also went unanswered. We therefore telephoned the 24-hour emergency service, explained the situation to them and requested that steps be taken to reconnect the complainants' power. We checked back at 7:00 p.m. and were advised that the electric power had been reconnected at 6:45 p.m. (approximately 3 1/2 hours after the Office's initial discussion with the complainant.

The following morning, we telephoned to determine the status of the reconnection charge and the complainants' request to be placed on the budget system. The Business Supervisor had already spoken with the complainant's wife, advising her that she would not be charged an after hours fee but she would have to pay a reconnection charge. We immediately took this up with the Customer Information Officer and were subsequently advised that the reconnection charge would be waived and that steps would be taken to place the complainant on a budget system.

The complainants expressed their satisfaction with this result.

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Carried from 1985	**8**
Complaints received	**66**

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	30
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	15
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	3

Unsupported - No assistance possible	5
Unsupported - Assistance rendered	2
Partially justified - Assistance rendered	1
Partially justified - Partially rectified	1
Partially justified - Rectified	2
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	10

84-360-26

A homeowner complained on May 24, 1984, regarding difficulties arising out of home improvements completed to his residence in 1983.

According to the complainant, the Corporation had approved certain items under a home improvement loan and grant to him but it subsequently failed to pay for them. The complainant had considerable difficulty to find exactly what these items were. However, he argued they could be equated with a $1700 judgment which had been rendered against him in favour of a building supply dealer.

On review, it appeared that "everything was paid (by the Corporation) except two invoices from the building supply dealer for plywood and floor covering." It did appear that these items may have been approved by an inspector after all loan monies had been spent on the complainant's behalf. The complainant had a further outstanding account with another supplier and this amounted to about $250. The Corporation's regional Technical Services Manager completed an extensive review of the file in an effort to relate the identifiable unpaid bill with the judgment signed against the complainant. This proved to be an extremely difficult task, especially in view of the virtually nonexistent accounts kept by the complainant and his difficulty in relating the cost of individual items contained within his home renovations.

The difficulty in settling the matter was further exacerbated by a perceived lack of harmony between the complainant and one of the Corporation's inspectors. The matter came to a head during the summer of 1986 when the complainant's social assistance was terminated, his bank threatened foreclosure on his first mortgage and the NB Electric Power Commission cut off his electric power supply.

On the intervention of the Office, the Department of Income Assistance reinstated the complainant's social assistance benefits and paid his electric power arrears. The Corporation, in turn, agreed to extend an additional loan of $1400 to cover the cost overruns which appeared to have been incurred.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

85-360-4

A recipient of housing assistance under the Skigin-Elnoog Housing Program complained regarding the circumstances surrounding the Corporation's response to his complaints regarding deficiencies in his home construction and the eventual loss of his residence.

Following the completion of its investigation, the Office submitted the following draft report to the NB Housing Corporation.

1. (The complainant) complained February 5, 1985, regarding the failure by the New Brunswick Housing Corporation to correct alleged building deficiencies in his former residence.

2. On April 23, 1979, (the complainant) and his wife purchased the residence through the Skigin-Elnoog Housing Corporation. On the same date, they signed a $37 000 mortgage with the New Brunswick Housing Corporation. This mortgage was subject to subsidization by virtue of a modifying agreement under section 40 of the National Housing Act. The effect of this agreement, which was renewed annually on an amount based on the complainant's income, was to reduce the amount of the complainant's P.I.T. payments from $368.49 per month to $82-$109 per month.

3. (The complainant) states that in May 1979, he identified and complained about a basement flooding problem. He states that these complaints were directed to the Skigin-Elnoog Housing Corporation which advised him that he was responsible for any deficiencies in his new home. In addition, (the complainant's) file at the New Brunswick Housing Corporation indicates that he directed complaints to the Corporation in April 1980 and August 1981. However, it does not appear that any action was taken by N.B.H.C. in response to these complaints.

4. The New Brunswick Housing Corporation advised the Office that C.M.H.C. is responsible for the construction and Skigin-Elnoog, the selection of clients, with respect to Skigin-Elnoog Housing. N.B.H.C. appears to be obligated to assume control of such housing even if it does not complete a pre-mortgage inspection. Following the assignment of the home, N.B.H.C. normally has a responsibility limited to one year and only with respect to construction deficiencies. However, in the case of (the complainant's) home and others in the (same) area, N.B.H.C. only assumed responsibility in 1982.

5. Commencing in the summer of 1982, N.B.H.C. carried out a number of corrective steps which apparently served to confirm its recognition that the complainant's allegations were more or less justified. These complaints included the allegation that up to two feet of water accumulated in their basement and that this resulted in excess dampness throughout the home, resulting in its structural deterioration and a deterioration in the health and happiness of its inhabitants.

   On July 26, 1982, (the Corporation's Technical Services Manager) reported that the home's concrete block foundation had never been parged or damp-proofed and that no drain tile had been installed by the builder. On August 5, 1982, he reported that steps had been taken to correct these deficiencies; however, on December 1, 1983, (he) reported that these steps, completed at a cost of $1 726.85, "did not solve the problem with this unit".

   In December 1982, N.B.H.C. installed a 12" VenMar Turbine at a cost of $321. Apparently, this action also failed to completely correct the problem.

   On December 30, 1982, (the complainant's) physician advised that his patient suffered allergic type problems with respect to various types of molds and that excess house humidity would serve to "aggravate the situation".

Commencing in February 1983, the complainants incurred arrears in their mortgage payments which, by July 15, 1983, amounted to $787. The complainants, who had vacated the premises prior to the 1982 repairs, and who allegedly separated in large part because of their housing difficulties, vacated the premises again about July 1983.

6. As a result of further complaints by (the complainant) and efforts on his behalf by (his lawyer) - whose law firm also acts as solicitor to N.B.H.C. - an agreement was reached between the parties on July 28, 1983. The main terms of the agreement were that (the complainant) would make a reduced arrears payment of $474, and that this payment and his regular monthly payments would be made in trust to the law firm. It was agreed that "these moneys will be held in trust and are to be released to N.B.H.C. when it is determined by the Corporation that the house is brought to satisfactory condition as per the Corporation's standards". The details of this agreement were contained in a July 28, 1983, letter.

Unfortunately, neither party was able to fulfill its part of the agreement. (The complainant) made no payments to the law firm, allegedly because he was not able to live in the home and required his limited social assistance benefits to maintain himself elsewhere. For its part, N.B.H.C. identified the necessity of completing extensive repairs to the home to make it habitable, however, it was not able to obtain funding from C.M.H.C. to complete such repairs. Thus, on August 11, 1983, the Corporation's Director of Mortgage Administration wrote to C.M.H.C. requesting financial assistance to complete necessary repairs to the home. This letter stated in part that:

> "The unit is constructed in a swamp and, consequently, suffers from severe water infiltration and excessive humidity. The problem is so aggravated that the Provincial Department of Health, Public Health Branch, deemed the house to be unfit for human habitation. . . . If you have reviewed the submission it is unlikely you could have concluded that the problem is caused by client neglect. The recommendation is to raise the house approximately three feet. I am not sure exactly how the client could have caused the unit to be three feet too low. . . . (The complainant) apparently is a good occupant. He does maintain the unit to the extent that he can with the circumstances the way they are. . . . The New Brunswick Housing Corporation feels that it has a moral commitment to (the complainant) and will be undertaking to repair the unit posthaste. We would hope that Canada Mortgage and Housing Corporation could see that it shares in this obligation and cost-shares the expenses involved in repairing the unit."

At the same time the Corporation obtained a proposed solution from its Technical Services Manager. This proposal, which had been made as early as December 1982, was formalized in an October 14, 1983, cost analysis. The thrust of this proposal was the raising of the complainant's home to permit proper drainage. The Corporation obtained estimates for the cost of completing these repairs in October and November 1983; however, it was unable to obtain the financing necessary to complete the work.

In the meantime, (the complainant) had failed to make payments set out in the July 1983 agreement, and early in 1984 the Corporation decided to exercise its power of sale and resume ownership of his residence. This was completed by the Corporation's solicitors in March 1984 at a cost of approximately $1000. The Corporation did not look to (the complainant) to satisfy any deficiency under the mortgage.

N.B.H.C. continued its efforts to obtain financing in order to complete repairs on the residence and this was finally forthcoming following an October 30, 1984, report from an inspector of C.M.H.C. His report estimated total repairs would cost $21 722. Upon receiving C.M.H.C. approval, N.B.H.C. proceeded to obtain estimates and to award a contract for the completion of repairs. This work, which was completed . . . cost $23 318. This work was completed early in 1985, following which the housing unit was reassigned to another client selected by the Skigin-Elnoog Housing Corporation. This new ownership arrangement has not yet been completed.

7. Upon learning that N.B.H.c. was completing the remedial work which (the complainant) had requested many months earlier, he approached the Premier's Office - and was referred to our Office - regarding his request to resume occupancy of the unit. On review with N.B.H.C., the Office was advised that the Corporation was not prepared to resume (the complainant's) ownership of the home. The basis for this refusal was three-fold: first, (the complainant's) arrears on the date the power of sale was exercised; second, alleged client damages of $5000 to the unit; and third, (the complainant's) alleged removal of the fridge and stove assigned to the unit. On further review with (the complainant), he explained that the arrears had arisen as a result of the necessity that he move from his residence and the limited financial resources he had to finance such a move. With respect to the damage allegedly incurred to the unit, it is (the complainant's) contention that these damages resulted from excess condensation throughout the house. Similarly, (the complainant) disputes that he removed the fridge and stove provided with the house. He stated that as a result of neglect by the previous owner and damage caused by the building deficiencies, he had been required to replace both the fridge and the stove, which steps had been completed with assistance from the Department of Social Services. He further stated that he had been required to replace the home's heating system with a wood stove and that this unit was left in the house on his departure. He further stated that he repainted the house during his occupancy, installed steps, placed tile in the kitchen and dining room, installed a television antenna and purchased two sump pumps to remove water from the residence.

8. At present, the position of N.B.H.C. would appear to be that it does not have an obligation to (the complainant) because he did not meet his mortgage payment responsibilities. On the other hand, (the complainant) believes that N.B.H.C. should replace him in a unit because it failed in its fundamental obligation to provide him with a habitable unit. It would appear to be (the complainant's) argument that the Corporation had the means to know that the unit was not properly habitable at the time of his purchase, that it recognized its responsibility to correct the situation and that now that it has the means to complete the corrective steps, he should be the beneficiary of such corrective work.

Subsequent to the submission of this draft report to the Corporation, the latter agreed to assist the complainant in obtaining accommodation in the area. Unfortunately, because his family had now grown up and left home, he and his wife were no longer eligible to receive a house from the Corporation. Similarly, considerable legal obstacles existed with respect to the granting of regular renting accommodation to the complainants. On the other hand, the Corporation agreed to make available to the complainants a senior citizen's apartment unit in the Chatham area. Since the complainant is over 60 years of age, this appeared to be a reasonable offer on the Corporation's part.

85-360-35

A homeowner complained August 30, 1985, regarding alleged construction deficiencies in a home which he had acquired from the Corporation.

The complainant's concerns ranged from those relating to the structure of their home - a buckle in the main carrying beam, wall cracks and window drafts - to those relating to its ventilation system, including an allegedly inadequate furnace, a defective woodstove and excessive humidity.

On review with the Corporation's Administrative Assistance for Operations - whose work has greatly facilitated the Office's investigation of matters pertaining to the Corporation - it was established that the complainant's structural concerns were either unfounded or of a relatively minor nature. On the other hand, it was also clear that the home's ventilation system was inadequate. In the result, the Corporation agreed to install a new furnace of a larger capacity.

The completion of this task served to substantially alleviate the complainant's concerns.

83-360-19

A homeowner complained March 18, 1983, regarding alleged construction deficiencies in a home purchased under the Corporation's Rural and Native Housing Program.

The complainant had purchased his residence from the original owner of the unit approximately one month earlier. At that time, he pointed out the following alleged deficiencies to Corporation staff:

a) a cracked hot water pipe;
b) a disconnected bathroom sink;
c) no basement stairs handrail;
d) a basement wall crack resulting in basement flooding;
e) no visible basement drain
f) unconnected basement electrical outlets;
g) water leaks around chimney;
h) broken gyprock around basement windows;
i) cracked mopboards;
j) inadequate interior repainting;
k) crack to door casing;
l) blue mold in two bedrooms.

The complainant asserted that a respresentative of the Corporation assured him that interior repairs would be completed following his purchase of the home. Regrettably, no such action was completed. Similarly, while the Office brought the complainant's concerns to the attention of the Corporation's President on March 21, 1983, no tangible action was taken with respect to them until March 7, 1984. After much prodding from the Office, the Corporation finally agreed to review the complainant's concerns in 1984 and subsequently agreed to correct items a)-d),f) and g) (above). With respect to the basement drain, the Corporation advised that this was not a requirement of the National Building Code and it was the inspector's opinion that the basement drain had not been cemented over. With respect to the broken gyprock and cracks on the mopboard and door casing, the Corporation considered these minor items.

The complainant, in turn, agreed that he could repair these items, that he was not terribly concerned about the lack of a basement drain, but that the Corporation should provide him with the paint necessary to complete a proper repainting of his premises. This last request was subsequently acceded to by the Corporation.

Unfortunately, the alleviation of these less serious annoyances was soon replaced by the emergence of a more serious one - excessive blue molding in the corners of a number of rooms of the complainant's home. The Office reviewed this item extensively with the Corporation and the Corporation's regional technical services' personnel took considerable steps to ascertain the cause of the problem. It was eventually determined that there was excessive humidity in the home, and that this might be alleviated by the installation of a basement heater. Regrettably, the bare metal flue leading from the basement through an upstairs closet appeared to be somewhat inadequate and the complainant believed that its usage might jeopardize the safety of his family. These concerns were confirmed by a fire prevention officer of the Department of Labour who found that the flue and chimney were deficient and recommended their replacement. The Corporation was reluctant to follow this recommendation; however, after further representations from the Office, the Corporation made a follow-up inspection, and agreed to install a new flue at the complainant's home.

In a subsequent telephone discussion, the complainant advised that the construction of the new chimney was nearly complete and that he was satisfied with this result. The complainant was invited to contact the Office again if it was found that this alteration had failed to remedy the condensation problem in his home.

86-360-2

The mother of a severely disabled child complained January 21, 1986, regarding the Corporation's refusal to award her low-rental accommodation in the town of Newcastle.

The complainant was the mother of two children, aged 8 years and 3 months. Her 3-month old child has a serious heart condition which, in his physician's opinion, necessitated that he obtain proper accommodation. At the time the complainant contacted the Office, she resided in a converted one-room schoolhouse. This very deficient structure lacked running water, a bathroom, insulation, and a proper heating system - not to mention the complete lack of privacy and hostility exhibited toward the complainant by other adult residents. Given these circumstances, a local housing officer for the Corporation had recommended that the next available rental accommodation be granted to her. Regrettably, the local housing authority declined to accept this recommendation and granted the next available accommodation to a person whose needs appeared to be less critical than those of the complainant.

On review with the Corporation, the Office informally recommended that all possible steps be taken by it to secure low-rental accommodation for the complainant as soon as possible. Fortuitously, an apartment within the Newcastle housing authority became vacant and it was immediately granted to the complainant. The Corporation gave this advice on February 19, at which time the complainant was advised that she would be able to move into the new premises by March 1. The complainant was subsequently advised that the apartment would not be available until March 15, at which time efforts were made to obtain temporary accommodation to ensure that her son's health would not be further jeopardized. The Department of Health and Community Services refused to provide such temporary housing assistance; however, the complainant's physician admitted her son to a general public hospital until she obtained her low-rental accommodation in order to ensure that his health would not further deteriorate on account of his hopelessly inadequate physical environment.

The complainant expressed her satisfaction with the result obtained.

NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Carried from 1985	1
Complaints received	3

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	3

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Carried from 1985	1
Complaints received	3

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	1

86-320-2

A former employee of the Corporation complained regarding an alleged error in the calculation of the financial settlement made on her termination of employment.

The complainant had resigned from the Corporation on medical grounds and had subsequently requested a refund of her Pension Plan contributions to the Public Service Superannuation Fund. The complainant believed that the reimbursement cheque she subsequently received was excessively low. Following a preliminary review, the Board of Management provided details relating to the calculation of the reimbursement cheque including the deductions made for income tax and "amount owing in the Liquor Corp. re Blue Cross". The calculation of Pension Plan contributions, interest and income tax deductions appeared to be correct; however, the Office identified an error in the calculation of the Blue Cross contributions owed by the complainant.

On reviewing this item with the Corporation's General Manager, an appropriate refund was sent to the complainant.

NEW BRUNSWICK MUSEUM

Complaints received	1

Under investigation	1

OFFICE OF THE COMPTROLLER

Complaints received	1

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

PREMIER'S OFFICE

Complaints received 2

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	1

RIGHT TO INFORMATION ACT *

Carried from 1985	1
Complaints received	4

Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	2

DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Complaints received 4

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Unsupported - Assistance rendered	1
Under investigation	1

86-230-4

An executive with a manufacturing distributorship complained regarding difficulties he had encountered in the completion of a contract for the conversion of school heating systems.

According to the complainant, he had completed a detailed submission for conversion of heating systems in a number of schools, and the Department of Education had accepted his submission by way of letter of intent. He further alleged that the Department had subsequently attempted to unilaterally alter this agreement.

Upon reviewing the matter with officials of the Department of Education, the complainant was referred to the Department. However, his subsequent efforts to communicate with the Department's Deputy Minister were unsuccessful.

In the result, the Office assumed a mediation role in which communications were re-established between the Department and the complainant, resulting in a satisfactory solution of the latter's concerns.

*See also pp. 2-9

DEPARTMENT OF TOURISM, RECREATION AND HERITAGE

Carried from 1985	1
Complaints received	3

Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Carried from 1985	15
Complaints received	90

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	5
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	31
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	22
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	2
Unsupported - No assistance possible	7
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	4
Justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	5
Justified - Recommendation	1
Under investigation	20

85-170-24

A property owner originally complained on April 14, 1977, regarding the Department's refusal to grant him an access to a controlled access highway.

The complainant contended that he should be afforded access by an old public road which passed through his property. Upon review, it was determined that this public road had never been designated as a public highway under the provisions of the Highway Act. Accordingly, the complainant was advised to direct his request to the Minister of Transportation and the Lieutenant-Governor in Council under the provisions of section 39 of the Highway Act.

In 1979, the complainant returned to the Office, at which time he raised a number of objections relating to irregularities under a 1976 sale of real property to the Department for the construction of a highway interchange. Although the facts surrounding these issues were relatively complex, they may be summarized as allegations that:

a) the Department failed to fulfill a commitment to properly landscape the hillside area between the complainant's home and the interchange;

b) the Department incorrectly removed topsoil from the interchange site which had been promised to the complainant;

c) the Department had procured the complainant's signature on agreements of purchase and sale and deeds for real property which was in excess of that needed "for highway purposes" and without the knowledge or consent of the complainant; and

d) the Department had failed to properly barricade a discontinued access across a railway line adjacent to the complainant's property.

Following an extensive and protracte review of this complaint, the Office's Solicitor held an informal hearing with the complainant, the complainant's son and departmental officials at the complainant's home on February 12, 1986. At the conclusion of this hearing, further investigative steps were completed by the Office and the Department. The conclusion of this review was set out in the following May 5, 1986, communication between the Office and the complainant:

> Further to our April 18 telephone conversation, I wish to confirm that our Office has now received a detailed response from the Department of Transportation with regard to the requests made by you in the course of our February 12 meeting.
>
> The following is a listing of items in the departmental response with reference to, and in the order of, the requests made by you at the conclusion of our February 12 meeting.
>
> I. Landscaping of Lot 76-100 - The Department has agreed to offer you $3500 to enable you to place fill and topsoil on your property, and to seed and level same.
>
> II. Questions related to removal of top soil from . . . interchange site, including: (1) request for letter from government in regards to hauling topsoil to government scale site and maintenance place; (2) the reason why the government would allow the topsoil stockpile adjacent to the (complainant's) property to be hauled to (another site); and (3) a determination whether there was discrimination with regard to the delivery of such topsoil to (another site).
>
> With regard to these questions, the Department has responded as follows:
>
> > "The Department will answer all three of these related variable questions together and the answer is as follows: The topsoil that was stockpiled belonged to the Department of Transportation and the Department has the right to handle this material in any manner and fashion they wish."
>
> The Department has also given the opinion that it does "feel that if (the complainant) had requested some of this material through written correspondence, that he may well have received some of this material."
>
> The Department has indicated, and it is our conlusion, that the compensation offered in relation to these items is, in part, a sympathetic response to the question which you have posed with regard to the removal of topsoil from the . . . interchange site.
>
> III. Request for transfer back of Parcel 76-300 and 76-400 - In view of the obvious confusion which existed with regard to the Department's acquisition of Parcel 76-300 (approximately 2.65 acres), it has agreed to deed back - without consideration - this piece of land to you. The Department has advised that this conveyance will be subject to the following conditions:
>
> a) the Department will retain a 50-foot watercourse easement over this parcel, and this easement will be surveyed and registered in the . . . County Record Office;

b) no direct access will be allowed by the Department to the (controlled access highway) and/or ramps from parcel 76-300. The only access will be via the access commonly known as parcel 76-400;

c) the Department will not provide any piping to you for access back and forth over the watercourse easement referred to in a);

d) the Department is not prepared to deed back to you parcel 76-400. It has pointed out that this parcel is a provincial designated highway which provides access to the . . . interchange from your property and the rear adjoining property. It has been pointed out that the existence of the access road has enabled you to develop your property.

IV. Request for access to controlled access (highway) - The Department advised that you may pursue your request for accesses . . . by a written request to the District Transportation Engineer. Since the Department has already advised us (by our 1977-78 investigation) that it does not wish to provide access to you, I would suggest that you proceed directly to the Minister of Transportation with this request. If the Minister is sympathetic to your request, he may submit it to Cabinet for its approval. . . .

V. Dumping of borrow material on road leading across railway line. The Department has advised that it will install a barricade to close off access over the railway, and that this barricade will be made of a permanent type in accordance with standards established by the Roads and Transportation Association of Canada.

The Office subsequently concluded its review of this matter.

85-170-64
85-170-72

Two motorists complained in 1985 regarding departmental delay in the settlement of claims for automobile damage incurred as a result of the alleged negligent repair of provincial highways.

In the first case, the complainant's car hit a water-filled hole in a provincially administered highway located in a municipality. The accident occurred on March 21, 1984 and his claim for $123 in damages remained unsettled when he approached the Office on October 30, 1985.

A Nova Scotia resident complained to the Office on December 11, 1985, that his May 26, 1985, claim for $125 in damages had not been settled.

In both cases, the complainants rebuked the Department for the alleged delay and lack of communication which attended its reticence in settling their claims.

On review, it was determined that, although the amount of the individual claims were small, they presented rather difficult legal questions regarding the extent of departmental liability for such shortcomings in its highway system, and the relative responsibility of the Province and a municipal government where the Department has agreed to undertake maintenance operations for the municipality. It was also determined that the majority of claims submitted to the Department where it acts as a self-insurer are settled in a relatively expeditious manner.

In these particular cases, the claims were paid following the commencement of the Office's investigation. Regrettably, the completion of this process entailed delays in the departmental response to the Office on a scale similar to those encountered by the complainants.

86-170-7

A homeowner complained January 20, 1986, regarding the Department's alleged refusal to correct a drainage problem.

The complainant stated that the ditching work adjacent to a designated provincial highway had been improperly completed and that this had resulted in an extensive springtime basement flooding problem. The complainant further stated that his numerous requests for assistance from the local District Transportation Office had failed to elicit a response.

On review with the Department's central office, the complainant's request received an appropriate amount of attention and the required ditching work was completed on January 23.

The complainant expressed his appreciation for this assistance.

84-170-44

A property owner approached the Office in May 1984 regarding the Department's refusal to settle his 30-year old grievance.

Specifically, the complainant grieved the Department's alleged refusal to pipe a drainage ditch which had been constructed across his property during the construction of the Trans Canada Highway. The complainant stated that he had approached the Department from time to time to pipe and cover the ditch so that he might more conveniently carry out his farming operations on a field which was severed by it. He also stated that the problem had become more acute following a recent indirect diversion of additional water from a nearby secondary road.

On a preliminary review, the Department agreed that it had ditched the complainant's property and that its piping was limited to a short section of pipe which would enable the complainant's equipment to cross the ditch. However, the Department denied that its recent ditching work on the adjacent secondary road had created any additional water runoff onto the complainant's property.

Following an on-site inspection of the complainant's property, it was noted that there was evidence of a recent realignment of the secondary road which had resulted in the installation of a pipe and the piping of water from the upper to the lower side of that road and through the off-take ditch constructed across the complainant's property.

On further review, the Department agreed that it had diverted additional water onto the complainant's property and took steps to eliminate this new flow of water. However, it refused to provide the additional piping requested by the complainant on his field.

On further review by the Office, it was determined that the Department had never purchased an easement from him at the date of its construction of the Trans Canada Highway. As a result, departmental officials met with the complainant to complete the long overdue purchase.

In the course of these negotiations, the complainant also met with the Minister of Transportation. As a result, the Department decided that it would complete the piping work requested by the complainant rather than purchase an easement from him.

The complainant subsequently confirmed the installation of the drainage pipe and his satisfaction with the result obtained.

86-170-61

The Eighteenth and Nineteenth Annual Reports of the Office related the difficulties encountered by a landowner who sought access on a controlled access highway for residential purposes (Eighteenth Report of the Ombudsman pp. 20-21, file No. 84-170-9). Briefly, the complainant alleged that he had incorrectly been denied an access in an instance where accesses had been granted to neighbouring property owners with an identical status to his own. The Office's subsequent review has been directed to this specific case and the general issue of controlled access highways (see, in particular, the Nineteenth Report of the Ombudsman pp. 7-8), including the Department's inability to identify accesses granted by the Government of New Brunswick since the program of controlled access highways was first introduced in 1968.

The matter took a number of positive turns in 1986. First, the complainant met with the Minister of Transportation and, as a result of this meeting, was advised that the Minister was prepared to recommend that he be granted an access to the Trans-Canada Highway. Second, the Department's Traffic Engineering Branch completed an identification of accesses granted for the period 1980-86. Regrettably, the deficiencies contained in departmental records of the accesses granted prior to 1980 were so considerable as to preclude a comprehensive completion of this task. Finally, as indicated elsewhere in this report (see pp. 17-20), the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman has expressed an ongoing interest in the question.

85-170-53

A relief caretaker at a district transportation office complained regarding the Department's failure to call him for work assignments.

The complainant stated that he had been employed as a caretaker on a casual basis since January 1982. In the calendar year 1985 he had completed six months of employment and, accordingly, believed that he had acquired seniority rights. When he pressed his claim for more regular employment with management staff, his employment ceased and the work was reassigned to two other caretakers.

On review, the Department confirmed that the complainant was a relief caretaker hired on a casual basis. As such, he had the status of neither an employee under the Public Service Labour Relations Act nor the seniority rights which pertain to that legislation. In addition, the provisions of the Civil Service Act purported to give the Deputy Minister a more or less unbridled discretion regarding the hiring of casual or temporary help as required.

Nevertheless, the Deputy Minister indicated that the complainant's work assignments would resume and the complainant subsequently confirmed that this had occurred.

86-170-39
86-170-78

A property owner complained in September 1985 regarding the removal of a culvert which provided access to a parcel of property from an adjacent controlled access highway. Following a preliminary discussion, the complainant decided to pursue the matter on his own initiative.

He again approached our Office in June 1986 at which time his principal complaint was that the Department had refused to grant him a building permit with respect to a garage construction behind his home. The Department had apparently decided to hold its consideration of his application in abeyance pending a final decision on the placement of a four-lane extension to the main highway which passed through his area. The complainant felt that this would result in an unfair delay in his building plans and commenced construction without the departmental approval.

Happily for the complainant, the Department agreed to locate its new construction some distance away from the present roadway and, following this decision, prompt approval was given to his application for a building permit.

However, the complainant, his brother-in-law and father-in-law remained unhappy about the Department's decision to remove a culvert which had formerly serviced the complainant's trailer. The trailer had been placed on the property prior to his home construction and removed following the completion of same. Upon reviewing this matter with departmental officials, and upon receiving a favourable indication from them, the complainant's brother-in-law was referred to the Minister of Transportation through whom he subsequently obtained the appropriate access.

By letter dated October 17, 1986, the family expressed their appreciation to the Office.

WORKERS' COMPENSATION BOARD

Carried from 1985	23
Complaints received	164

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	14
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	86
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	32
Discontinued (complainant) - No assistance possible	3
Unsupported - No assistance possible	5
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Rectified	2
Justified - Rectified	4
Under investigation	35

85-330-45

The Office of the Workers' Advocate referred a deceased worker's widow to the Office with regard to the Board's refusal to accept her claim for survivors' benefits following his fatal heart attack at the work place on May 3, 1983.

Until about a month before his fatal heart attack, the worker had been engaged as a pipe fitter at a mine site. This was strenuous physical labour which included the lifting of heavy objects, climbing scaffolding, etc. He was then transferred to the tool room as a storeman. It was here that he died of an acute myocardial infarction. The Board completed a cursory review with the employer and one witness - both of whom opined that the deceased was engaged in light work and had encountered no stressful work on the date of his death - and rejected the widow's claim. Upon review by the Office of the Workers' Advocate, it was suggested that the presumption created in favour of an industrial accident under section 7(2) of the Workers' Compensation Act had not been discharged in this case, particularly since it was determined that a number of the deceased's co-workers did not share the opinion expressed by the Board's witnesses. Nevertheless, the Board concluded that it could rely on the scanty investigational work it had completed and the negative recommendation by its medical department and rejected the Advocate's arguments.

Upon review by the Office, eleven co-workers of the deceased were interviewed, each of whom stated that the deceased was a hard worker who lifted numerous objects of various shapes, weighing up to 100 pounds, who stated that the deceased assisted in the loading and unloading of materials delivered to the site and who did not permit others to carry objects within his storeroom, and who indicated they were prepared to provide sworn affidavits in support of their comments.

Apart from the evidentiary question, the Office also pointed out that the Board's medical staff appeared to be placing undue emphasis on the fact that the deceased had a history of heart problems. It was pointed out that the jurisprudence of the New Brunswick Court of Appeal (the Dunham case) and the Board's own written decisions (Re Arsenault) had concluded that, if an existing coronary problem and the worker's employment acted in concert in causing a heart attack, then it was one which could be categorized as "arising out of and in the course of employment" and accepted for benefits payment.

Upon submission of these further arguments to the Board, and upon the completion of a number of detailed exchanges between the Board and the Office - including the completion of new and more detailed medical and investigation reports by the Board - the claim for survivors' benefits was accepted retroactively to the date of the worker's fatal heart attack.

The widow expressed her appreciation for the result obtained and the Office's review was subsequently concluded. At the same time, the Office's review of the Board policy respecting heart attacks was continued.

86-330-116

A police officer complained August 30, 1983, regarding the refusal by the Workers' Compensation Board to award him a pension or retraining with regard to injuries suffered in a June 1981 accident.

The complainant had suffered serious physical - as well as undetermined psychological - injuries on being shot four or five times at close range while apprehending a suspect. Following a lengthy period of recuperation - during which he received full Compensation coverage - the complainant applied for alternate employment as an aircraft pilot. The Board approved this application on the basis of the complainant's full medical and psychological clearance and partly as a result of his perceived psychological inability to return to police work.

Even though the Board's vocational rehabilitation function had supported the complainant's efforts to obtain retraining as a pilot, the Board abruptly cancelled its approval as soon as he received a full medical and psychological clearance for such a career. Not surprisingly, this "catch-22"-type decision left the complainant embittered, angry and in a depressed state.

Upon further review with the Board, it was agreed that, although the psychological damage suffered by the complainant during the disabling incident was somewhat ill-defined, it was nevertheless a factor in his inability to return to regular employment. As a result, the Board agreed to provide the complainant with up to one year of technical retraining in a career of his choice.

After much consideration - including recourse to the services of Legal Aid New Brunswick to determine whether any further options were available to him - the complainant accepted the Board's offer in order to complete a private investigator's course. Regrettably, the regional offices of the appropriate federal authority advised the complainant that no such courses were offered in Canada. However, upon consultation between the Office and the Ontario Ombudsman's Office, it was determined that two such courses were offered in the metropolitan Toronto area and the complainant was subsequently enrolled in one of them under the Board's sponsorship.

The complainant indicated his satisfaction with this result.

84-330-126

An injured worker complained in April 1979 regarding the level of benefits he had received with respect to a 1965 industrial accident.

The complainant had suffered a perforating wound to his left eye, as well as some injury to the right eye when a ram-set gun exploded in his face. His left eye was subsequently enucleated. At the same time, he had suffered a partial detachment of the retina in his right eye but it settled by itself and required no treatment. Finally, the complainant had suffered a concussion from the force of the explosion and undetermined head injuries when a piece of metal resembling a bullet lodged in the left side of his face.

The Board had originally made an 18% Permanent Partial Disability award for the loss of the complainant's left eye (based on its standardized scale of disabilities). Following the complainant's initial contact with the Office, the board agreed to upgrade the complainant's pension based on deemed earnings of $500 per month.

The complainant again approached the Office in 1983, at which time he insisted he was unable to cope financially on his small workers' compensation and other social benefits. At this point, the complainant was referred to the office of the Workers' Advocate and our Office's role was reserved to that of monitoring and providing advice and other input to the Advocate. The Workers' Advocate obtained detailed new medical evidence which established a direct link between the complainant's original industrial injury and his rapidly deteriorating right detached retina. In addition, the Office of the Workers' Advocate was able to persuade the Board to adopt a more generous "formula" to establish the level of disability resulting from the combination of loss of vision in one eye and the deterioration of vision in the other. This ultimately resulted in the complainant's receipt of an upgraded pension of 40.5% (or $367.16 per month).

Regrettably, the Board was unwilling to accept the Workers' Advocate's argument that the complainant's woeful socioeconomic status should lead it to award temporary partial disability benefits to him.

Upon further direct intervention by the Office, it was noted that temporary supplementary awards are applied in cases where pensioners, because of their disability and other factors, are prevented from continuing the employment in which they were injured or are unable to adapt themselves to some other suitable occupation so that earning capacity is impaired to a much greater extent than normal for their particular disability. These claimants are usually in one of the following areas: (a) near the age for Canada Pension Plan Benefits; or (b) in a position to receive (i) Canada Pension Plan disability benefits, (ii) early retirement pension benefits, or (iii) old age security benefits.

The complainant fitted each of the criteria established under this Board program. He had never resumed work as a qualified electrician since his 1965 accident and had consistently maintained that employers were not willing to consider him for employment because of his injury.

Although his neurological complaints had never been confirmed medically, he complained of constant pressure and pain on the top of his head and in the left temporal region. He also complained of numerous other physical shortcomings in addition to his considerable blindness. He had suffered economic hardship as a result of his inability to work. He lost his house and he was required to care for a son who was injured in an automobile accident which rendered him a paraplegic. He was over 60 years of age and thus met the time requirements under the temporary supplement awards' policy.

Upon receipt of the Office's arguments in support of the complainant's case, the Board agreed to grant additional temporary disability benefits of $212.50 per month to the complainant until he reaches the age of 65.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

83-330-140

A custodial worker grieved the Board's refusal to compensate her for an alleged industrial disease - namely, a permanent severe case of dermatitis.

Under a Board policy in existence at the time the complaint was lodged with the Office, the Board accepted contact dermatitis as an industrial disease on a "one time only" basis. That is, the Board accepted such a claim with the tacit understanding that the claimant would avoid future contact with the agent giving rise to the disease, thus obviating the need for any future Board payments. Regrettably, the Board's policy ignored the need for vocational rehabilitation in such cases, as well as the possibility that the industrial contact might result in a permanently disabling condition for a worker. As part of this latter shortcoming, the Board had rejected a medical specialist's advice that the complainant's ongoing disability was related to her original contact. She was therefore entitled to benefits for the aggravation of a pre-existing condition under Section 7 of the Workers' Compensation Act.

Following a detailed review with the Board, it amended its policy to provide that the Board would reopen a claim regarding recurrent dermatitis where the subsequent flare-up resulted in a loss of earnings and necessitated the completion of medical treatment.

In addition, the Board agreed that vocational rehabilitation for a period of up to six months would be provided in such cases.

At the same time as the Office was assisting the complainant with regard to her Workers' Compensation claim, it also provided informal assistance with regard to her efforts to obtain redress under her group disability benefits program with a federal government department, and with her claim for Canada Pension Plan disability benefits.

In the result, all three applications were accepted and the complainant's concerns were substantially alleviated.

85-160-43

See p. 38

BUDGETARY REVIEW

REVUE BUDGÉTAIRE

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1981-82	229 099
1982-83	247 025
1983-84	254 744
1984-85	278 273
1985-86	287 488

Statistical Tables

Statistiques

TABLE/TABLEAU 1

COMPLAINTS HANDLED IN 1986/PLAINTES TRAITÉES EN 1986

Origination Origine	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Received in 1986/Reçues en 1986	1340	88.4
Carried over from December 1985/ A l'étude au 31 décembre 1985	175	11.6
TOTAL	1515	100.0

TABLE/TABLEAU 2

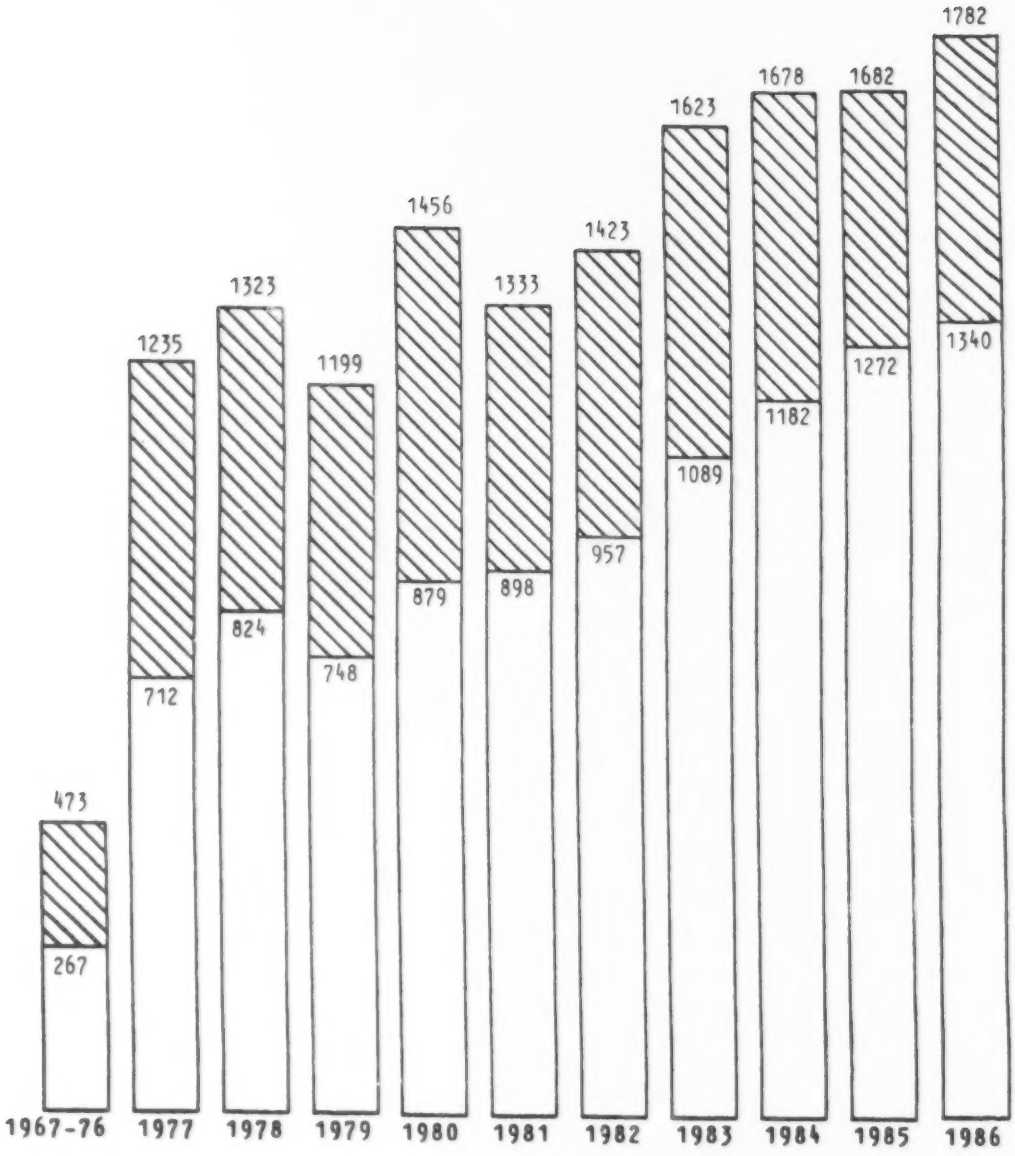
COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE

County/Comté	Population		Average - 10 years Moyenne - 10 ans (1977-1986)	1986	
	Total	%		Total	%
Albert	24 648	3.5	.9	16	1.2
Carleton	25 230	3.6	3.1	52	3.9
Charlotte	26 289	3.7	3.8	36	2.7
Gloucester	86 870	12.3	10.4	90	6.7
Kent	31 278	4.5	3.1	36	2.7
Kings	56 241	8.0	4.7	65	4.9
Madawaska	36 420	5.2	8.4	153	11.4
Northumberland	52 494	7.5	5.5	60	4.5
Queens	12 376	1.8	1.1	11	.8
Restigouche	39 603	5.6	7.1	130	9.7
Saint John/Saint-Jean	81 761	11.6	12.9	204	15.2
Sunbury	22 391	3.2	3.5	28	2.1
Victoria	21 328	3.0	4.7	102	7.6
Westmorland	110 025	15.6	11.2	158	11.8
York	76 520	10.9	17.8	181	13.5
Out of Province/ Hors de la Province			1.8	18	1.3
TOTAL	703 474	100.0	100.0	1340	100.0

Note: Population (interim counts) from 1986 Census/Dénombrement (intérimaire) de la population du recensement 1986

TABLE / TABLEAU 3

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR
PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE



Shaded areas - Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées - plaintes dans les domaines de non juridiction

TABLE/TABLEAU 4

COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION

PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION

1986

Sex/Sexe	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Masculine/Masculin	921	68.7
Feminine/Féminin	390	29.1
Group/Groupe	29	2.2
TOTAL	1340	100.0
Language of communication/Langue de communication		
English/Anglais	937	69.9
French/Français	403	30.1
TOTAL	1340	100.0

TABLE/TABLEAU 5

COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LA PARTIE EN CAUSE

Party/Partie	1984 Total	1984 %	1985 Total	1985 %	1986 Total	1986 %
Provincial departments and agencies/Ministères et organismes provinciaux						
Adoption Information/Renseignements concernant les adoptions	2	.2	2	.2	6	.4
Advanced Education and Training/Enseignement supérieur et formation	10	.8	10	.8	9	.7
Agriculture	13	1.1	8	.6	8	.6
Alcoholism and Drug Dependency Commission/Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance			3	.2	2	.2
Auditor General's Office/Bureau du vérificateur général			1	.1	1	.1
Board of Management/Conseil de gestion	8	.7	18	1.4	20	1.5
Cabinet Secretariat/Secrétariat du Cabinet			1	.1	1	.1
Civil Service Commission/ Commission de la fonction publique	8	.7	1	.1	2	.2
Commerce & Technology/Commerce et technologie	3	.3	4	.3	5	.4
Community Improvement Corporation/Société d'aménagement régional	1	.1				
Education/Education	35	2.9	39	3.1	50	3.7
Finance/Finances	29	2.4	21	1.7	19	1.4
Fisheries/Pêches	1	.1	3	.2	2	.2
Health and Community Services/Santé et services communautaires	97	8.2	96	7.6	173	12.9
Income Assistance/Aide au revenu	128	10.8	167	13.1	161	12.0
Justice	250	21.1	371	29.1	341	25.4
Labour/Travail	17	1.4	13	1.0	18	1.3
Legislative Assembly/Assemblée législative	1	.1			3	.2
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool	3	.3	5	.4	2	.2
Motor Carrier Board/Commission des transports routiers			1	.1		

Municipal Affairs and Environment/Affaires municipales et environnement	50	4.2	46	3.6	38	2.8
Natural Resources and Energy/Ressources naturelles et énergie	14	1.2	17	1.3	17	1.3
N.B. Coal Limited			1	.1	2	.2
N.B. Electric Power Commission/Commission d'énergie électrique du N.-B.	47	4.0	50	3.9	30	2.2
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	62	5.2	48	3.8	66	4.9
N.B. Human Rights Commission/Commission des droits de la personne du N.-B.	3	.3	5	.4	3	.2
N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.	6	.5	3	.2	3	.2
N.B. Museum/Musée du N.-B.					1	.1
N.B. Occupational Health and Safety Commission/Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail du N.-B.	2	.2	2	.2		
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.	3	.3	1	.1		
N.B. Research and Productivity Council/Conseil de recherches et de productivité du N.-B.	1	.1				
Office of the Comptroller/Bureau du contrôleur			1	.1	1	.1
Premier's Office/Cabinet du premier ministre			2	.2	2	.2
Provincial Planning Appeals Board/Commission provinciale d'appel en matière d'urbanisme	1	.1				
Public Utilities Board/Commission des entreprises de service public			1	.1		
Supply and Services/Approvisionnement et services	14	1.2	6	.5	4	.3
Tourism, Recreation and Heritage/Tourisme, loisirs et patrimoine	14	1.2	15	1.1	3	.2
Transportation/Transports	93	7.8	75	5.9	90	6.7
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	167	14.1	154	12.1	164	12.2
Municipal Corporations/Conseils municipaux	90	7.6	73	5.7	89	6.6
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information	9	.8	8	.6	4	.3
Justice	2					
N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.	1					
Premier's Office/Cabinet du premier ministre	1					
TOTAL	1182	100.0	1272	100.0	1340	100.0

TABLE / TABLEAU 6

COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION

Year/ Année	Total	Under investigation/ A l'étude	Jurisdiction/ Juridiction		No jurisdiction/ Sans juridiction	
			Total	%	Total	%
1980	879	128	564	75.1	187	24.9
1981	898	140	578	76.2	180	23.8
1982	957	182	588	75.9	187	24.1
1983	1089	93	658	66.1	338	33.9
1984	1182	115	769	72.1	298	27.9
1985	1272	145	796	70.6	331	29.4
1986	1340	174	944	81.0	222	19.0

TABLE / TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1985
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTÉES DE 1985

(as of December 31, 1986/au 31 décembre 1986)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	10	5.7
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible/ Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	44	25.1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered/ Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	23	13.1
Discontinued (complainant) - No assistance possible/ Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	3	1.7
Discontinued (complainant) - Assistance rendered/ Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	2	1.1
Unsupported - No assistance possible/ Non fondée - Aucune aide possible	8	4.6
Unsupported - Assistance rendered/ Non fondée - Aide accordée	3	1.7
Partially justified - Assistance rendered/ Partiellement fondée - Aide accordée	4	2.3
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	6	3.4
Partially justified - Rectified/ Partiellement fondée - Redressée	4	2.3
Partially justified - Recommendation/ Partiellement fondée - Recommandation	(1)*	
Justified - Assistance rendered/ Fondée - Aide accordée	5	3.0
Justified - Partially rectified/ Fondée - Partiellement redressée	1	.6
Justified - Rectified/ Fondée - Redressée	13	7.4
Justified - Recommendation/ Fondée - Recommandation	2(2)*	1.1
Under investigation/A l'étude	47	26.9
TOTAL	175	100.0

*Also reported under other heading/Déjà rapporté sous autre rubrique

TABLE/TABLEAU 8

DISPOSITION OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1985
CLASSIFICATION DES PLAINTES REÇUES EN 1985

(as of December 31, 1986/au 31 décembre 1986)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible/Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	209	15.6
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered/Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	13	1.0
Declined (discretionary) - No assistance possible/Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	27	2.0
Declined (discretionary) - Assistance rendered/Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	1	.1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible/Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	473	35.3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered/Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	276	20.6
Discontinued (complainant) - No assistance possible/Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	16	1.2
Discontinued (complainant) - Assistance rendered/Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	2	.2
Unsupported - No assistance possible/Non fondée - Aucune aide possible	82	6.1

Unsupported - Assistance rendered/Non fondée - Aide accordée	7	.5
Partially justified - No assistance possible/Partiellement fondée - Aucune aide possible	1	.1
Partially justified - Assistance rendered/Partiellement fondée - Aide accordée	14	1.0
Partially justified - Partially rectified/Partiellement fondée - Partiellement redressée	4	.3
Partially justified - Rectified/Partiellement fondée - Redressée	4	.3
Justified - No assistance possible/Fondée - Aucune aide possible	1	.1
Justified - Assistance rendered/Fondée - Aide accordée	12	.9
Justified - Rectified/Fondée - Redressée	23	1.7
Justified - Recommendation/Fondée - Recommandation	1(1)*	.1
Under investigation/A l'étude	174	12.9
TOTAL	1340	100.0

*Also reported under other heading/Déjà rapporté sous autre rubrique

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

Chapter Outline

Definitions 1
department or agency — service ou organisme
Minister — ministre
officer — fonctionnaire
Appointment of Ombudsman ..... 2(1)
Tenure and reappointment of Ombudsman ..... 2(2)
Resignation of Ombudsman ..... 2(3)
Suspension or removal of Ombudsman 3
Interim Ombudsman 4
Conflict of interests respecting Ombudsman 5
Oath of Ombudsman 6
Report of Ombudsman 7
Assistants and employees of Ombudsman 8
Delegation of powers by Ombudsman 9
Ombudsman deemed commissioner under Inquiries Act 10
Application of Act 11
Jurisdiction of Ombudsman 12
Petition to Ombudsman 13
Statutory right of appeal 14
Power of Ombudsman to refuse to investigate 15
Ombudsman to inform department or agency of investigation 16
Investigation 17
Witnesses and evidence 18
Information withheld by Minister or agency 19
Investigation of agency or department 20
Report of Ombudsman to administrative head 21
Duty of Ombudsman to inform petitioner of recommendation 22
Effect of lack of form 23
Right of the Ombudsman not to give evidence 24
Annual report of Ombudsman 25
Power of Legislature to make rules respecting Ombudsman 26
Offences and penalty 27
Application of Act 28

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

"Minister" means a member of the Executive Council;

"officer" means an official, employee or member of an authority.
1967, c.18, s.1; 1976, c.43, s.1; 1985, c.65, s.1.

CHAPITRE 0-5

Loi sur l'Ombudsman

Sommaire

Définitions 1
fonctionnaire — officer
ministre — Minister
service ou organisme — department or agency
Nomination d'un Ombudsman ..... 2(1)
Mandat et nouvelle nomination ..... 2(2)
Démission de l'Ombudsman ..... 2(3)
Destitution ou suspension d'un Ombudsman 3
Ombudsman intérimaire 4
Conflit d'intérêts visant l'Ombudsman 5
Serment que doit prêter l'Ombudsman 6
Rapport de l'Ombudsman 7
Adjoints et employés de l'Ombudsman 8
Délégation de pouvoirs par l'Ombudsman 9
Commissaire selon la Loi sur les enquêtes 10
Application de la loi 11
Compétence de l'Ombudsman 12
Requête remise à l'Ombudsman 13
Droit légal d'interjeter appel 14
Pouvoir de refuser d'enquêter 15
L'Ombudsman informe le ministère de l'enquête 16
Enquête 17
Témoins et preuve 18
Renseignements non divulgés par un ministre 19
Enquête dans un local ou ministère 20
Rapport de l'Ombudsman au chef administratif 21
Avis au requérant d'une recommandation 22
Effet d'un vice de forme 23
Droit de ne pas être appelé à déposer 24
Rapport annuel de l'Ombudsman 25
Pouvoir de la Législature d'adopter des règles 26
Infractions et peines 27
Application de la loi 28

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

«Ministre» désigne un membre du Conseil exécutif;

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'une autorité.
1967, c.18, art.1; 1976, c.43, art.1; 1985, c.65, art.1.

3(5) No suspension under subsection (2) shall continue beyond the end of the next ensuing session of the Legislature. 1967, c.18, s.3.

3(5) Aucune suspension en vertu du paragraphe (2) n'est valable après la clôture de la session suivante de la Législature. 1967, c.18, art.3.

4(1) Where the Ombudsman dies, retires, resigns or is removed from office, the vacancy shall be filled in accordance with subsections (2) and (3).

4(1) Lorsque l'Ombudsman décède, prend sa retraite, démissionne ou est destitué, il est suppléé à la vacance conformément aux dispositions des paragraphes (2) et (3).

4(2) Where

(*a*) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is in session but no recommendation is made by the Legislative Assembly before the close of that session, or

(*b*) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is not in session,

the Lieutenant-Governor in Council may appoint an Ombudsman to hold office until his appointment is confirmed by the Legislative Assembly in accordance with subsection (3).

4(2) Lorsque

a) le poste d'ombudsman devient vacant pendant une session de la Législature mais que l'Assemblée législative ne fait pas de recommandation avant la clôture de la session, ou

b) que le poste d'ombudsman devient vacant alors que la Législature ne siège pas,

le lieutenant-gouverneur en conseil peut nommer un Ombudsman qui reste en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative approuve sa nomination conformément aux dispositions du paragraphe (3).

4(3) Where an appointment under subsection (2) is not confirmed within 30 days of the next ensuing session of the Legislature, the appointment terminates and the office of Ombudsman is vacant. 1967, c.18, s.4.

4(3) Lorsqu'une nomination faite en vertu du paragraphe (2) n'a pas été approuvée dans les trente jours du début de la session suivante de la Législature, la nomination prend fin et le poste d'ombudsman devient vacant. 1967, c.18, art.4.

4.1(1) Where the office of Ombudsman is vacant or the Ombudsman has been suspended under subsection 3(1), the Lieutenant-Governor in Council may appoint an acting Ombudsman to hold office until a person is appointed as Ombudsman or until the suspension has elapsed.

4.1(1) Lorsque le poste d'Ombudsman est vacant ou lorsque ce dernier a été suspendu en vertu du paragraphe 3(1), le lieutenant-gouverneur en conseil peut nommer un Ombudsman suppléant pour remplir le poste jusqu'à la nomination d'un Ombudsman ou la fin de la suspension.

4.1(2) An acting Ombudsman, while in office, has the powers and duties and shall perform the functions of the Ombudsman and shall be paid such salary or other remuneration and expenses as the Lieutenant-Governor in Council may fix. 1981, c. 57, s. 1.

4.1(2) Un Ombudsman suppléant en fonction a les pouvoirs et les attributions de l'Ombudsman et il doit en remplir les fonctions et il reçoit le traitement ou autres rémunérations et indemnités que peut fixer le lieutenant-gouverneur en conseil. 1981, c. 57, art. 1.

5 The Ombudsman may not be a member of the Legislative Assembly and shall not hold any office of trust or profit, other than his office as Ombudsman, or engage in any occupation for reward outside the duties of his office without prior approval in each particular case by the Legislative Assembly or the Lieutenant-Governor in Council when the Legislature is not in session. 1967, c.18, s.5.

5 L'Ombudsman ne peut pas être député de l'Assemblée législative et ne doit pas détenir un poste de confiance ou un emploi rémunéré autre que son poste d'ombudsman, ni remplir des fonctions rémunérées autres que les fonctions de son poste sans avoir obtenu, pour chaque cas particulier, le consentement préalable de l'Assemblée législative ou du lieutenant-gouverneur en conseil lorsque la Législature ne siège pas. 1967, c.18, art.5.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

1.1 Repealed. 1985, c.65, s.2.
1976, c.43, s.2.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

2(2) Unless his office sooner becomes vacant, the Ombudsman holds office for ten years

(*a*) from the date of his appointment under subsection (1), or

(*b*) from the date of his appointment under section 4,

and if otherwise qualified, is eligible to be reappointed.

2(3) The Ombudsman may resign his office by notice in writing addressed to the Speaker of the Legislative Assembly or, if there is no Speaker or the Speaker is absent from New Brunswick, to the Clerk of the Legislative Assembly.

2(4) The Ombudsman receives the same salary and pension as a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1967, c.18, s.2; 1979, c.41, s.90.

3(1) On the recommendation of the Legislative Assembly, the Lieutenant-Governor in Council may remove or suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause.

3(2) When the Legislature is not in session, a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick may, upon an application by the Lieutenant-Governor in Council, suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause. 1979, c.41, s.90.

3(3) Where the Lieutenant-Governor in Council makes an application under subsection (2) the practice and procedure of The Court of Queen's Bench of New Brunswick respecting applications applies. 1979, c.41, s.90.

3(4) Where a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick suspends the Ombudsman under subsection (2) that judge

(*a*) shall appoint an acting Ombudsman to hold office until the suspension has been dealt with by the Legislative Assembly, and

(b) shall table a report of the suspension within ten days following the commencement of the next ensuing session of the Legislature. 1979, c.41, s.90.

1.1 Abrogé. 1985, c.65, art.2.
1976, c.43, art.2.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

2(2) À moins que son poste ne devienne vacant plus tôt, l'Ombudsman reste en fonctions pendant dix ans

a) à compter de la date de sa nomination en application du paragraphe (1), ou

b) à compter de la date de sa nomination en application de l'article 4,

et il peut être nommé de nouveau s'il réunit les conditions voulues.

2(3) L'Ombudsman peut démissionner en adressant un avis écrit à l'Orateur de l'Assemblée législative ou, s'il n'y a pas d'Orateur ou si l'Orateur s'est absenté du Nouveau-Brunswick, au greffier de l'Assemblée législative.

2(4) L'Ombudsman reçoit le même traitement et la même pension qu'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1967, c.18, art.2; 1979, c.41, art.90.

3(1) Sur la recommandation de l'Assemblée législative, le lieutenant-gouverneur en conseil peut destituer ou suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison.

3(2) Lorsque la Législature ne siège pas, un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peut suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison, à la demande du lieutenant-gouverneur en conseil. 1979, c.41, art.90.

3(3) Lorsque le lieutenant-gouverneur en conseil fait une demande en application du paragraphe (2), la pratique et la procédure de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick relatives aux demandes sont applicables. 1979, c.41, art.90.

3(4) Lorsqu'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick suspend l'Ombudsman en vertu du paragraphe (2), ce juge

a) doit nommer un Ombudsman intérimaire qui doit rester en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative ait statué sur la suspension, et

b) doit présenter un rapport de la suspension dans les dix jours de l'ouverture de la session suivante de la Législature. 1979, c.41, art.90.

6(2) The Speaker or the Clerk of the Legislative Assembly shall administer the oath referred to in subsection (1). 1967, c.18, s.6.

6(2) L'Orateur ou le greffier de l'Assemblée législative doit déférer le serment visé au paragraphe (1). 1967, c.18, art.6.

7 Notwithstanding section 6, the Ombudsman may disclose in a report made by him under this Act any matters that in his opinion are necessary to disclose in order to establish grounds for his conclusions and recommendations. 1967, c.18, s.7.

7 Nonobstant l'article 6, l'Ombudsman peut divulguer, dans un rapport qu'il présente en application de la présente loi, toute affaire dont la divulgation est à son avis nécessaire afin de fonder ses conclusions et ses recommandations. 1967, c.18, art.7.

8(1) The Ombudsman may appoint such assistants and employees as he deems necessary for the efficient carrying out of his functions under this Act.

8(1) L'Ombudsman peut nommer les adjoints et employés qu'il juge nécessaires pour assurer l'exercice efficace des fonctions que lui confère la présente loi.

8(2) Before performing any official duty under this Act a person appointed under subsection (1) shall take an oath, administered by the Ombudsman, that he will not divulge any information received by him under this Act, except for the purpose of giving effect to this Act. 1967, c.18, s.8.

8(2) Avant d'exercer toute fonction officielle que lui confère la présente loi, une personne nommée en application du paragraphe (1) doit prêter devant l'Ombudsman le serment de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci. 1967, c.18, art.8.

9(1) The Ombudsman may, in writing under his signature, delegate to any person any of his powers under this Act except the power of delegation and the power to make a report under this Act.

9(1) L'Ombudsman peut, au moyen d'un document revêtu de sa signature, déléguer à toute personne tout pouvoir que lui confère la présente loi, à l'exclusion du pouvoir de délégation et de celui de présenter un rapport en application de la présente loi.

9(2) A person purporting to exercise power of the Ombudsman by virtue of a delegation under subsection (1) shall produce evidence of his authority to exercise that power when required to do so. 1967, c.18, s.9.

9(2) Quiconque prétend exercer tout pouvoir de l'Ombudsman en vertu d'une délégation prévue au paragraphe (1) doit fournir la preuve qu'il est autorisé à exercer ces pouvoirs lorsqu'il en est requis. 1967, c.18, art.9.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*. 1967, c.18, s.10.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*. 1967, c.18, art.10.

11 This Act does not apply

(*a*) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(*b*) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof. 1967, c.18, s.11.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil. 1967, c.18, art.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

(*a*) any decision, recommendation, act or omission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(*b*) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

12(3) Where a question arises as to the jurisdiction of the Ombudsman to investigate a grievance under this Act, he may apply to The Court of Queen's Bench of New Brunswick for a declaratory order determining the question. 1967, c.18, s.12; 1976, c.43, s.3; 1981, c.57, s.2; 1985, c.65, s.3.

12(3) Lorsque la compétence qu'a l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en application de la présente loi est remise en question, celui-ci peut demander à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick de rendre une ordonnance déclaratoire sur la question. 1967, c.18, art.12; 1976, c.43, art.3; 1981, c.57, art.2; 1985, c.65, art.3.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(2) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, a committee of the Legislative Assembly may refer any petition that is before the committee for consideration or any matter relating to such a petition to the Ombudsman for investigation and report.

13(2) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, un comité de l'Assemblée législative peut renvoyer toute requête qui lui est soumise, ou toute question relative à une telle requête, à l'Ombudsman pour qu'il fasse une enquête et présente un rapport.

13(3) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, where a matter has been referred to the Ombudsman under subsection (2), the Ombudsman, subject to any special directions of the committee, shall investigate the matter as far as it is within his jurisdiction and shall make such report to the committee as he thinks fit.

13(3) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, lorsqu'une question a été renvoyée à l'Ombudsman en application du paragraphe (2), celui-ci doit, sous réserve des instructions spéciales qu'il peut recevoir du comité, enquêter sur l'affaire dans les limites de sa compétence et présenter au comité le rapport qu'il juge approprié.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate. 1967, c.18, s.13.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établisement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé. 1967, c.18, art.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of an authority or officer thereof is

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recomman-

to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office.
1967, c.18, s.14; 1985, c.65, s.4.

dation, nul acte ou nulle omission d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question.
1967, c.18, art.14; 1985, c.65, art.4.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

(*a*) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

(*b*) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

(*c*) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

(*d*) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

(*e*) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

(*f*) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

15(2) Where the Ombudsman decides not to investigate or to cease to investigate a grievance he shall inform the petitioner and any other interested person of his decision and may state his reasons therefor. 1967, c.18, s.15.

15(2) Lorsque l'Ombudsman décide de ne pas enquêter ou de cesser d'enquêter sur un grief, il doit en informer le requérant et tout autre intéressé et peut donner les motifs de sa décision. 1967, c.18, art.15.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the authority concerned of his intention to investigate. 1967, c.18, s.16; 1976, c.43, s.4; 1985, c.65, s.5.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif de l'autorité concernée.
1967, c.18, art.16; 1976, c.43, art.4; 1985, c.65, art.5.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignement et mener des enquêtes.

17(3) The Ombudsman may hold hearings under this Act but, subject to subsection (4), no person is entitled as of right to be heard by the Ombudsman.

17(3) L'Ombudsman peut procéder à des auditions en application de la présente loi, mais, sous réserve du paragraphe (4), nul ne peut exiger de plein droit d'être entendu par l'Ombudsman.

17(4) Where during an investigation the Ombudsman is satisfied that there is *prima facie* proof that a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a

17(4) S'il acquiert, au cours d'une enquête, la conviction qu'il existe une preuve, à sa face même, qu'une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou

matter of administration by an authority or officer thereof caused a grievance or gave cause for a grievance, he shall so advise the administrative head of the authority or officer thereof and shall give that authority or officer thereof an opportunity to be heard.

d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, cause ou peut causer un préjudice, l'Ombudsman doit en informer le chef administratif de l'autorité, ou le fonctionnaire en cause et leur donner l'occasion de se faire entendre.

17(5) An authority or officer thereof appearing at a hearing under subsection (4) is entitled to counsel.

17(5) Une autorité ou un de ses fonctionnaires comparaissant à une audition en application du paragraphe (4) a le droit d'être représentée par un conseil.

17(6) The Ombudsman may at any time during or after an investigation consult any Minister who is concerned in the matter of the investigation.

17(6) L'Ombudsman peut, en tout temps pendant ou après une enquête, consulter tout ministre que le sujet de l'enquête concerne.

17(7) On the request of any Minister in relation to an investigation or in any case where an investigation relates to a recommendation made to a Minister, the Ombudsman shall consult that Minister after making the investigation and before forming a final opinion on any matter referred to in subsection 21(1).

17(7) Sur demande d'un ministre à l'occasion d'une enquête ou dans toute affaire où une enquête se rapporte à une recommandation faite à un ministre, l'Ombudsman doit consulter ce ministre après avoir enquêté et avant de se faire une opinion définitive sur toute question visée au paragraphe 21(1).

17(8) Where during or after an investigation the Ombudsman is of the opinion that there is evidence of a breach of duty or misconduct by an authority or officer thereof, he shall refer that matter to the administrative head of that authority.

17(8) Lorsque, pendant ou après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'il y a des preuves qu'une autorité ou un de ses fonctionnaires a manqué à ses devoirs ou a fait preuve d'inconduite, il doit en référer au chef administratif de cette autorité.

17(9) Subject to this Act and any rules made under section 26, the Ombudsman may regulate his procedure.
1967, c.18, s.17; 1976, c.43, s.5; 1985, c.65, s.6.

17(9) Sous réserve de la présente loi et de toutes règles établies en application de l'article 26, l'Ombudsman peut fixer les procédures qu'il entend suivre.
1967, c.18, art.17; 1976, c.43, art.5; 1985, c.65, art.6.

18(1) Subject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of an authority and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of that authority.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'une autorité et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de cette autorité.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

(a) any officer of an authority who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

(b) any petitioner, and

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

a) tout fonctionnaire d'un autorité qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

b) tout requérant, et

(c) with the approval of the Attorney General, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

18(3) The oath referred to in subsection (2) shall be administered by the Ombudsman.

18(4) Subject to subsection (5), where a person is bound by an Act to maintain secrecy in relation to, or not to disclose any matter, the Ombudsman shall not require that person to supply any information or to answer any question in relation to that matter or to produce any document or paper relating to the matter that would be a breach of the obligation of secrecy or non-disclosure.

18(5) With the prior consent in writing of the petitioner the Ombudsman may require a person to whom subsection (4) applies to supply information or answer questions or produce documents or papers relating only to the petitioner and that person shall do so.

18(6) The rules for taking evidence in The Court of Queen's Bench of New Brunswick apply to evidence given by a person required to give information, answer questions and produce documents or papers under this Act.

18(7) Any person required to attend a hearing under this Act is entitled to the same fees, allowances and expenses as if he were a witness in The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

18(8) Except on the trial of a person for perjury, evidence given by any person in proceedings before the Ombudsman and evidence of any proceeding before the Ombudsman is not admissible against any person in any court or in any proceedings of a judicial nature.

18(9) No person is liable for an offence against any Act by reason of his compliance with any requirement of the Ombudsman under this Act.
1967, c.18, s.18; 1979, c.41, s.90; 1981, c.6, s.1; 1985, c.65, s.7.

19(1) Where the Attorney General certifies that the giving of any information or the answering of any question or the production of any document or paper may disclose

(a) deliberations of the Executive Council, or

c) avec l'approbation du procureur général, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

18(3) L'Ombudsman fait prêter le serment prévu au paragraphe (2).

18(4) Sous réserve du paragraphe (5), lorsque, en application d'une loi quelconque, une personne est tenue au secret relativement à une question ou est tenue de ne faire aucune divulgation relativement à une question, l'Ombudsman ne doit pas exiger qu'elle fournisse des renseignements ou réponde à une question à propos de cette question ou produise des documents ou pièces ayant trait à cette question, ce qui constituerait un manquement à son obligation de garder le secret ou de ne faire aucune divulgation.

18(5) Après avoir obtenu au préalable le consentement écrit du requérant, l'Ombudsman peut exiger d'une personne à laquelle le paragraphe (4) est applicable qu'elle fournisse des renseignements, réponde à des questions ou produise des documents ou des pièces concernant uniquement le requérant, et cette personne doit obtempérer.

18(6) Les règles d'administration de la preuve devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick sont applicables à la preuve fournie par une personne tenue de communiquer des renseignements, de répondre à des questions et de produire des documents ou des pièces en application de la présente loi.

18(7) Quiconque est tenu de comparaître lors d'une audition en application de la présente loi a droit au paiement des mêmes indemnités et frais que s'il était un témoin devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

18(8) Sauf dans le cas d'un procès pour parjure, la preuve apportée par une personne dans des procédures devant l'Ombudsman et la preuve recueillie lors de toute procédure devant l'Ombudsman n'est pas admissible à l'encontre d'une personne devant un tribunal ou dans des procédures de nature judiciaire.

18(9) Nul ne peut être poursuivi en raison d'une infraction à une loi quelconque parce qu'il s'est conformé à une exigence de l'Ombudsman en application de la présente loi.
1967, c.18, art.18; 1979, c.41, art.90; 1981, c.6, art.1; 1985, c.65, art.7.

19(1) Lorsque le procureur général certifie que la communication de renseignements, la réponse à toutes questions ou la production de documents ou de pièces peut divulguer

a) la teneur des délibérations du Conseil exécutif, ou

(*b*) proceedings of the Executive Council or any committee of the Executive Council relating to matters of a secret or confidential nature and would be injurious to the public interest,

the Ombudsman shall not require the information or answer to be given or the document or paper produced, but shall report the giving of such a certificate to the Legislative Assembly.

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman.
1967, c.18, s.19; 1968, c.44, s.1; 1981, c.6, s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any authority and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

20(2) Before entering any premises under subsection (1) the Ombudsman shall notify the administrative head of the authority of his intention to do so.
1967, c.18, s.20; 1976, c.43, s.6; 1985, c.65, s.8.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

b) les travaux du Conseil exécutif ou de ses comités concernant des affaires de nature secrète ou confidentielle qui seraient préjudiciables à l'intérêt public,

l'Ombudsman ne doit pas exiger ces renseignements, ces réponses ou ces documents ou pièces, mais doit présenter à l'Assemblée législative un rapport indiquant que ce certificat a été donné.

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui.
1967, c.18, art.19; 1968, c.44, art.1; 1981, c.6, art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par toute autorité et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

20(2) Avant de pénétrer dans tout local en vertu du paragraphe (1), l'Ombudsman doit aviser le chef administratif de l'autorité de son intention.
1967, c.18, art.20; 1976, c.43, art.6; 1985, c.65, art.8.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) otherwise wrong,

(vi) était fautive par ailleurs;

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) did so for an improper purpose,

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) was negligent or acted improperly, or

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

and the Ombudsman is of the opinion that

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

(e) an act should be remedied,

e) qu'une action devrait être réparée;

(f) an omission or delay should be rectified,

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

(h) reasons should be given,

h) que des raisons devraient être données;

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être revisée, ou

(k) any other steps should be taken,

k) que d'autres mesures devraient être prises,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander au à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la

recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

21(4) The Ombudsman shall include with any report made under subsection (3) a copy of any comment made by the authority upon his opinion or recommendation.

21(5) In any report made by him under this Act the Ombudsman shall not make any finding or comment that is adverse to any person unless he gives that person an opportunity to be heard. 1967, c.18, s.21; 1969, c.62, s.1; 1985, c.65, s.9.

22(1) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection 21(1) and the authority does not act upon such recommendation to his satisfaction, the Ombudsman shall inform the petitioner of his recommendation and may add any comment.

22(2) The Ombudsman shall in any case inform the petitioner in the manner and time he deems proper of the result of the investigation. 1967, c.18, s.22; 1985, c.65, s.10.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court. 1967, c.18, s.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction. 1967, c.18, s.24; 1976, c.43, s.8.

recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

21(4) L'Ombudsman doit joindre à tout rapport qu'il présente en application du paragraphe (3) une copie des commentaires de l'autorité au sujet de son opinion ou de sa recommandation.

21(5) Dans tout rapport qu'il présente en application de la présente loi, l'Ombudsman ne doit tirer aucune conclusion ni faire de commentaires défavorables à une personne à moins de lui donner l'occasion de se faire entendre. 1967, c.18, art.21; 1969, c.62, art.1; 1985, c.65, art.9.

22(1) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe 21(1) et que l'autorité n'y donne pas suite de façon satisfaisante, il doit aviser le requérant de sa recommandation et peut ajouter des commentaires.

22(2) Dans tous les cas, l'Ombudsman doit aviser le requérant du résultat de l'enquête de la manière et au moment qu'il juge opportuns. 1967, c.18, art.22; 1985, c.65, art.10.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence. 1967, c.18, art.23.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence. 1967, c.18, art.24; 1976, c.43, art.8.

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person or an authority, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act.
1967, c.18, s.25; 1985, c.65, s.11.

26 The Legislative Assembly may make general rules for the guidance of the Ombudsman in the exercise of his functions under this Act 1967, c.18, s.26.

27 Every person who

(*a*) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(*b*) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(*c*) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*. 1967, c.18, s.27.

28 This Act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgment or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise than in this Act. 1967, c.18, s.28.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi. 1967, c.18, art.25.

26 L'Assemblée législative peut adopter des règles générales pour guider l'Ombudsman dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi. 1967, c.18, art.26.

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*. 1967, c.18, art.27.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation. 1967, c.18, art.28.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions established under the name "New Brunswick Community College" under paragraph 3(1)(c) of the *New Brunswick Community College Act*

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province
1985, c.65, s.12.

N.B. This Act is consolidated to October 1, 1985.

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenant-gouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les institutions établies sous le vocable «Collège communautaire du Nouveau-Brunswick» en vertu de l'alinéa 3(1)c) de la *Loi sur le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick*

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.
1985, c.65, art.12.

N.B. La présente loi est refondue au 1er octobre 1985.

QUEEN'S PRINTER FOR NEW BRUNSWICK © L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE NOUVEAU-BRUNSWICK

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et rem-

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(2) The application shall specify the documents containing the information requested or where the document in which the relevant information may be contained is not known to the applicant, specify the subject-matter of the information requested with sufficient particularity as to time, place and event to enable a person familiar with the subject-matter to identify the relevant document.

3(3) Where the document in which the information requested is unable to be identified the appropriate Minister shall so advise the applicant in writing and shall invite the applicant to supply additional information that might lead to identification of the relevant document.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing. 1979, c.41, s.111.

boursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

3(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication. 1979, c.41, art.111.

4(2) Where a portion of a document contains some information that is information referred to in section 6, and that portion is severable, that portion of the document shall be deleted and the request with respect to the remaining portion of the document shall be granted.

4(2) Lorsqu'une partie d'un document contient des informations correspondant à celles citées à l'article 6, et que cette partie est séparable, elle doit être supprimée et la demande concernant la partie restante du document doit être acceptée.

4(3) Where a request for information is granted, the information shall only be provided in the language or languages in which it was made.

4(3) Une information n'est communiquée, lorsqu'une demande à son sujet est acceptée, que dans la langue ou les langues dans lesquelles elle a été émise.

4(4) When the document containing the information that is the subject matter of an application has been destroyed or does not exist, the appropriate Minister shall advise the applicant of such fact.

4(4) Lorsque le document contenant l'information faisant l'objet d'une demande a été détruit ou n'existe pas, le ministre compétent en avise le demandeur.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejetter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 There is no right to information under this Act where its release

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;
1982, c.58, s.1.

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité; 1982, c.58, art.1.

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information; or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.
1982, c.58, s.1; 1985, c.67, s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman. Am. *(a)*, 1979, c.41, s.111.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)*(b)* or under the *ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter. 1979, c.41, s.111.

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommendations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale ou suspectée d'être illégale ou la provenance de ces renseignements;

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.
1982, c.58, art.1; 1985, c.67, art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman. Mod. *a)*, 1979, c.41, art.111.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)*b)* ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire. 1979, c.41, art.111.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1979, c.41, s.111.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act,* and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person. 1979, c.41, s.111.

8(1) The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge shall upon the applicant's request hold a hearing, and

(a) in the case where a minister denied the request for information or a part thereof, may order the minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the minister failed to reply to a request, shall order that the appropriate Minister,

(i) grant the request, or

(ii) deny the request;

(c) may make any other order that is appropriate.1979, c.41, s.111.

8(2) A copy of the decision of The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge shall be sent to the applicant and the appropriate Minister. 1979, c.41, s.111.

8(3) No appeal lies from the decision of The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge under subsection (1). 1979, c.41, s.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1979, c.41, art.111.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman,* et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, si celle-ci existe, afin de délimiter le recours, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente. 1979, c.41, art.111.

8(1) Le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick doit, sur la demande du demandeur, convoquer une audience, et

a) dans le cas où un ministre a rejetté totalement ou partiellement la demande d'information, peut lui ordonner de l'accepter totalement ou partiellement;

b) dans le cas où le ministre a omis de répondre à une demande, doit ordonner au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de rejetter celle-ci;

c) peut rendre tout autre ordonnance qui est nécessaire. 1979, c.41, art.111.

8(2) Une copie de la décision du juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick est adressée au demandeur et au ministre compétent. 1979, c.41, art.111.

8(3) La décision prise par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1) est sans appel. 1979, c.41, art.111.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman,* examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande:

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

11(1) Where the person making the referral is not satisfied with the decision of the appropriate Minister under subsection 10(3), that person may appeal the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick. 1979, c.41, s.111.

11(2) Subsection 7(4) and section 8 apply *mutatis mutandis* to an appeal made under subsection (1).

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

13 Where a matter is referred or appealed to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the judge shall award costs in favour of the applicant

(a) where the applicant is successful, or

(b) where the applicant is not successful, if the judge considers it to be in the public interest. 1979, c.41, s.111.

14 The Lieutenant-Governor in Council may make regulations

(a) prescribing the form and manner of referrals under this Act;

(b) prescribing forms;

(c) prescribing the departments for the purposes of this Act;

(d) prescribing fees for the purposes of this Act;

(e) prescribing such other procedures as may be necessary to carry out the intent and purposes of this Act.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

11(1) Tout auteur d'un recours, qui n'est pas satisfait de la décision que le ministre compétent a prise en vertu du paragraphe 10(3), peut en appeler à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. 1979, c.41, art.111.

11(2) Le paragraphe 7(4) et l'article 8 s'appliquent *mutatis mutandis* à un appel interjeté en vertu du paragraphe (1).

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

13 À la suite d'un recours ou d'un appel devant un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ce dernier doit statuer sur les frais en faveur du demandeur qui

a) a gain de cause;

b) n'a pas gain de cause lorsque, de l'avis du juge, il y va de l'intérêt public. 1979, c.41, art.111.

14 Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par voie de règlements,

a) prescrire les modalités de l'exercice du recours prévu par la présente loi;

b) établir des formules;

c) énoncer les ministères concernés par l'application de la présente loi;

d) fixer les droits payables en vertu de la présente loi.

e) établir toutes les autres procédures qui peuvent être nécessaires à l'application de l'objet de la présente loi.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

CHAPTER F-2.2

Family Services Act

(Excerpt from Part V - Adoption, s.91-93 incl)

91(1) Subject to subsection (1.1) and section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1.1) All records and documents relating to the adoption of any person on file with the court shall be made available to the Minister who shall have the right to make such copies of the records and documents as he considers fit.

91(1.2) All records and documents relating to the adoption of any person and held by a religious, medical or social service agency or facility shall be provided to the Minister upon his request.

91(2) Subject to section 92, all records and documents in the possession of the Minister relating to the adoption of any person are confidential.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister. 1983, c.16, s.9.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

CHAPITRE F-2.2

Loi sur les services à la famille

(Extrait de la Partie V - L'adoption, art.91-93 incl.)

91(1) Sous réserve du paragraphe (1.1) et de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(1.1) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et déposés à la cour doivent être mis à la disposition du Ministre, lequel a le droit d'en tirer copies ainsi qu'il le juge approprié.

91(1.2) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et que détient une agence ou une organisation religieuse, médicale ou de services sociaux doivent être communiqués au Ministre sur sa demande.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.
1983, c.16, art.9.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

(b) a person who consented to the adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

(d) the adopting parent; or

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased; 1982, c.13, s.2.

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

d) de l'adoptant; ou

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée; 1982, c.13, art.2.

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psycho-sociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe (2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe (2) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special circumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande présentée en vertu du présent article peut lui demander de réviser sa décision conformément à l'article 15.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

93 Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

N.B. This Act comes into force on January 1, 1980.

N.B. La présente loi entre en vigueur le 1er janvier 1980.

N.B. This Act is consolidated to October 1, 1985.

N.B. La présente loi est refondue au 1er octobre 1985.

QUEEN'S PRINTER FOR NEW BRUNSWICK © L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE NOUVEAU-BRUNSWICK

CHAPTER A-11.1

Archives Act

Excerpt 10(1), 10.3

10(1) Subject to subsections (2) and (3), all public records transferred to the Archives and in the possession, care, custody and control of the Provincial Archivist are available for public inspection.

10.3(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of the Committee or where the Committee fails to reply to a request within the prescribed time, the applicant may in the form and manner prescribed by regulation either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

10.3(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1)

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

10.3(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 10.7(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

10.3(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the public record that is the subject matter of the referral in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person.

CHAPITRE A-11.1

Loi sur les archives

Extrait 10(1), 10.3

10(1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), tous les documents publics transférés aux archives et qui se trouvent en la possession, sous la protection, la garde et la surveillance de l'archiviste provincial peuvent être consultés par le public.

10.3(1) Lorsqu'une demandeur n'est pas satisfait de la décision du Comité ou lorsque le Comité a omis de répondre à une demande dans le délai prescrit, le demandeur peut selon les modalités prescrites par règlement

a) soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soumettre l'affaire à l'Ombudsman.

10.3(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1)

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) l'Ombudsman, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman*, au sujet de cette affaire.

10.3(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 10.7(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

10.3(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter le document public, objet du renvoi, afin de délimiter le renvoi, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente.

Ombudsman

1986

VINGTIÈME RAPPORT DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Tel. (506) 453 2789

le 27 mars 1987

Bureau de l'Orateur
Édifice de l'Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur l'Orateur,

J'ai l'honneur de vous présenter le vingtième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1986 au 31 décembre 1986.

L'ombudsman,

Joseph E. Bérubé

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'année 1986 1

Nouvelles recommandations 2

Loi sur le droit à l'information 3

Renseignements en matière d'adoption 13

Mesures législatives sur l'accès à l'information
au Nouveau-Brunswick 16

L'ombudsman et les Services correctionnels - 1986 18

Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative 24

Initiatives en faveur d'un ombudsman fédéral - 1986 28

Sommaire - Résumés des cas 29

Statistiques 30

Annexes 33
Plaintes reçues et résumés 34
Revue budgétaire (voir anglais) 83
Tableaux statistiques (voir anglais) 85

Loi sur l'Ombudsman (voir anglais) 97

Loi sur le droit à l'information (voir anglais) 110

Loi sur les services à la famille - Partie V, art. 90 à 93
(voir anglais) 116

Loi sur les archives - Extrait 10(1), 10.3
(voir anglais) 119

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 1986

- En 1986, le bureau a reçu 1 340 plaintes contre le gouvernement, soit 68 ou 5,3 % de plus qu'en 1985 (voir STATISTIQUES).

- Le bureau a examiné quatre requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

- Le bureau a reçu six demandes d'examen concernant le refus de la ministre de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION).

- Au cours de sa session de 1986, l'Assemblée législative a conservé le Comité permanent de l'ombudsman, et les excellentes relations de travail entre le bureau et le comité se sont poursuivies (voir COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN).

- La Loi sur les archives a été modifiée au cours de la session de 1986 de l'Assemblée législative afin d'élargir considérablement l'accès du public aux documents des archives, y compris leur accès à des fins de recherches et de statistiques, et de prévoir des droits de renvoi devant le Comité des documents publics, l'ombudsman et la Cour du Banc de la Reine au cas où une demande de consultation de documents d'archives serait refusée (voir ACCÈS À L'INFORMATION).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les recommandations non officielles du bureau relativement à une extension de l'exonération accordée aux personnes non mariées en vertu de la Loi sur l'évaluation, et à la promulgation d'un règlement en matière de "biens découverts".

- Le personnel du bureau, composé de Charles Ferris, avocat, de Magella St-Pierre, adjointe de l'ombudsman, de Gisèle Girouard, secrétaire de l'ombudsman et d'Anne Lavoie, secrétaire bilingue, n'a connu aucun changement en 1986.

- Leary Moore, diplômé en droit, et Deirdre Wade, étudiante de troisième année en droit, ont fait une grande partie de leur stage au bureau. Leary poursuit sa carrière d'avocat au Nouveau-Brunswick; Deirdre termine sa troisième année à l'école de droit, après quoi elle occupera un poste à temps plein à Hampton. M. Moore et M^lle^ Wade ont contribué de façon importante aux services publics rendus par le bureau.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1986. En avril, des audiences ont été tenues à Grand-Sault, à Edmundston, à St. Stephen, à Sussex et à Woodstock. En octobre, des audiences ont eu lieu à Moncton.

- Le bureau a continué en 1986 à visiter les établissements correctionnels de la province, à rencontrer des détenus et à entendre leurs griefs relatifs aux autorités correctionnelles locales et centrales. Des audiences ont été tenues dans les établissements correctionnels de Saint-Hilaire, Woodstock, Saint John, Moncton, Fredericton, Kingsclear, Dalhousie, Dorchester, Perth-Andover ainsi qu'au Centre de formation de la jeunesse (qui se trouve également à Kingsclear).

- Le bureau a continué en 1986 à visiter les hôpitaux psychiatriques de la province, soit Centracare Inc. et le Centre Hospitalier Restigouche Inc. Il a rencontré des malades et des membres du personnel de ces établissements afin de recevoir les plaintes et les demandes d'aide des malades, et de les étudier par la suite avec des responsables de ces établissements et d'autres responsables gouvernementaux.

NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Le bureau ne formule pas de nouvelles recommandations officielles en ce qui a trait aux questions qui ont été traitées en 1986 ou précédemment. Par contre, le bureau et plusieurs ministères étudient ensemble un certain nombre de recommandations formulées à titre non officiel. Entre autres recommandations, mentionnons :

a) Des recommandations faites antérieurement au ministère de la Santé et des Services communautaires à propos des procédures à suivre pour obtenir un changement de nom, des règlements de la Loi sur les compagnies de cimetière et des règlements de l'hôpital de Grand Manan.

b) Une recommandation au ministère de la Santé et des Services communautaires afin qu'il facilite l'obtention d'une couverture des médicaments sur ordonnance en vertu de la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance.

c) Une recommandation au ministère de la Santé et des Services communautaires afin qu'il donne une interprétation plus large à son mandat, qui est de faciliter la réunion des personnes adoptées et de leurs parents naturels, ou de leurs frères ou soeurs.

d) Une recommandation au ministère de la Justice afin qu'il mette sur pied un établissement pénitencier pour détenues qui soit plus apte à permettre leur redressement ainsi que le stipule l'article 18 de la Loi sur les services correctionnels.

e) Une recommandation faite antérieurement au ministère de la Justice pour qu'il mette sur pied des méthodes de redressement plus appropriées dans le cas de détenus souffrant de graves problèmes psychologiques ou du comportement.

f) Une recommandation au ministère de la Justice pour que, d'une façon générale, il revoie sa politique et ses méthodes en ce qui a trait aux appels des détenus et à la suppression de la réduction de peine méritée par les détenus.

g) Une recommandation au ministère de la Justice pour qu'il s'assure que les détenus puissent se procurer plus facilement le Manuel à l'intention des personnes incarcérées dans un établissement correctionnel.

h) Une recommandation faite antérieurement au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement pour qu'il accorde un crédit d'impôt foncier à 176 personnes qui avaient droit à un tel crédit au cours de la période 1975 à 1980, et dont les demandes avaient été rejetées parce qu'elles avaient été déposées en retard (voir le rapport annuel de 1983, p. 19-21).

i) Une recommandation au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement pour qu'il prenne des mesures en vue de s'assurer que l'environnement soit protégé convenablement contre les dégagements de fumée de bois provenant de logements.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Pendant l'exercice en cause, quatre requêtes invoquant l'article 7 de la loi ont été adressées à l'ombudsman. Le bureau a reçu un total de 36 requêtes depuis la proclamation de la loi, en janvier 1980. De plus, le bureau a terminé l'étude d'une requête soumise en 1985 et il en a rouvert une autre.

85-5180-4

Dans une requête soumise pour la première fois en 1984, une personne a demandé toute l'information dont disposait le ministère de la Justice à son égard. Comme les dix-huitième et dix-neuvième rapports annuels (1984, p. 2; 1985, p. 18) le relatent, le ministre de la Justice a indiqué à l'époque que le ministère ne disposait d'aucun renseignement confidentiel ou autre sur le requérant. Au cours de la longue enquête qui a suivi, le bureau a trouvé de l'information dans six dossiers du ministère, et il en a recommandé la communication. Après un examen préliminaire, le ministre a communiqué un document déposé au ministère. Par ailleurs, il a identifié les autres en fonction de leur date, de l'auteur, de leur contenu et de leur nature. Comme le ministre refusait de communiquer les autres documents après une recommandation formelle du bureau, le requérant a porté sa cause devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, qui a ordonné la communication de quatre des cinq autres documents. Suite à la décision de la cour, le requérant a soumis

une autre requête au bureau, dans laquelle il a allégué que, malgré l'examen du bureau et de la Cour du Banc de la Reine, le ministère de la Justice continuait à refuser de communiquer de l'information qui le concernait directement. Le bureau a ensuite mis fin à une enquête détaillée de tous les dossiers du ministère sur le requérant (douze en tout), puis il a dressé une liste des documents rattachés aux dossiers et l'a soumise au ministère de la Justice pour un examen plus poussé, en invoquant la Loi sur le droit à l'information.

Le bureau du procureur général a indiqué, à la fin d'un très long examen du ministère, que celui-ci était prêt à communiquer certains des documents déposés au bureau du ministre de la Justice, mais qu'il conservait le caractère confidentiel de neuf de ces documents ainsi que du document qui, selon une ordonnance de la Cour du Banc de la Reine, n'avait pas à être communiqué. Selon le procureur général, la communication n'en a pas été ordonnée car, en vertu de l'alinéa 6f) de la Loi sur le droit à l'information, elle aurait pu "entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel". Après avoir informé le requérant sur la façon d'obtenir la communication de ces informations et l'avoir invité à soumettre d'autres demandes s'il n'était pas satisfait, le bureau a classé l'affaire.

85-5160-7

Le dix-neuvième rapport annuel faisait mention de deux requêtes de communication d'information déposées dans des hôpitaux publics. Dans les deux cas, les requérants ont été avisés que les hôpitaux en question n'étaient pas visés par la Loi sur le droit à l'information et que le bureau ne pouvait donc donner suite à leur requête. Toutefois, dans l'un des deux cas, le bureau a entrepris une étude de la question en vertu des dispositions de la Loi sur l'Ombudsman. L'étude, comme la requête, portait sur la demande que le plaignant avait faite pour obtenir des copies officielles de procès-verbaux de réunions du conseil d'administration d'un hôpital. Elle a révélé que les dispositions de la Loi sur les hôpitaux publics semblaient autoriser suffisamment la ministre de la Santé et des Services communautaires à exiger la communication de l'information sollicitée pour qu'on puisse conclure que le ministère avait la garde d'une telle information ou qu'il en était le dépositaire. Après avoir reçu une nouvelle requête du requérant, le bureau a repris l'étude de celle-ci en vertu de la Loi sur le droit à l'information. L'étude était toujours en cours à la fin de l'année.

86-5320-1

Dans la première requête reçue et entièrement traitée en 1986, un délégué syndical a demandé les renseignements suivants au Conseil de gestion :

1) Le nombre d'employés occasionnels ou temporaires qui, entre le 1er octobre 1984 et le 30 septembre 1985, étaient à l'emploi des ministères et des organismes nommés aux parties I à IV de l'Annexe I de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics (chap. P-25, L.R.N.-B., 1973).

2) Le nombre d'heures travaillées par les employés occasionnels et temporaires entre le 1er octobre 1984 et le 30 septembre 1985 pour le compte des ministères et des organismes nommés aux parties I à IV de l'Annexe I de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics (id.).

3) Le nombre d'employés dans les ministères et les organismes nommés aux parties I à IV de l'Annexe I de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics (id.), qui habituellement n'ont pas à travailler plus du tiers du temps normal des personnes qui font le même travail.

4) Le nombre d'heures travaillées par les employés des ministères et des organismes nommés aux parties I à IV de l'Annexe I de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics (id.), des employés qui habituellement n'ont pas à travailler plus du tiers du temps normal des personnes qui font le même travail.

Il était clair que le refus du Conseil de gestion était fondé sur une raison de logistique, à savoir le degré de difficulté relié à l'obtention de l'information demandée par le requérant. On peut aussi soutenir que la complexité de la demande a remis en question le droit même à l'information reconnu par la loi (v. le jugement de la Cour du Banc de la Reine dans le cas Lahey).

Il était donc important, des points de vue juridique et technique, que la requête soit structurée de façon à permettre au requérant d'obtenir une réponse à sa demande et à éviter au Conseil de gestion d'effectuer une recherche informatique longue et coûteuse. À cette fin, un certain nombre de rencontres ont eu lieu entre le bureau, le Conseil de gestion, le bureau du contrôleur et le requérant. À la suite de ces rencontres, ce dernier a modifié quelque peu la portée de sa demande et il a décidé de ne pas tenir compte du délai de réponse généralement exigé. Le conseil, par ailleurs, s'est efforcé d'obtenir l'information des divers ministères nommés aux parties I, II et III de l'Annexe I de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics. (Le requérant a obtenu de l'information semblable relative à la partie IV dans une autre demande.) Le requérant a par la suite indiqué avoir reçu une quantité suffisante d'information pour lui permettre de terminer son projet de recherche sur lequel sa requête était fondée.

86-5280-2

La deuxième requête reçue en 1986 a trait à une demande d'information qu'un journaliste de la télévision a adressée au premier ministre du Nouveau-Brunswick. La requête, restée sans réponse, portait sur les formules de comptes de dépenses de tous les ministres et députés, ainsi que les reçus et les documents d'appoint, soumis au gouvernement du Nouveau-Brunswick par le premier ministre pour la période du 31 mars 1985 au [20 mars 1986]. De plus, le journaliste a demandé au premier ministre de fournir des preuves qu'il avait remboursé au gouvernement les indemnités qu'il avait pu recevoir pour les dépenses engagées depuis le 1er janvier 1984. Suite à l'étude préliminaire du bureau, l'ombudsman a formulé la recommandation suivante au bureau du premier ministre le 28 mai 1986 :

Loi sur le droit à l'information, L.N.-B., 1978, chap. R-10.3, art. 10

1) [Le requérant] a soumis sa requête à l'ombudsman le 25 avril 1986 en invoquant l'alinéa 7(1)b) de la loi.

2) Avant de soumettre sa requête à l'ombudsman en vertu de l'article 7 de la loi, [le requérant] a demandé au premier ministre du Nouveau-Brunswick, dans une lettre datée du 20 mars 1986 : a) les formules de comptes de dépenses de tous les ministres et députés, ainsi que les reçus et les documents d'appoint, soumis au gouvernement du Nouveau-Brunswick par le premier ministre pour la période du 31 mars 1985 à la date de la demande, et b) des preuves montrant qu'il avait remboursé au gouvernement les indemnités qu'il avait pu recevoir pour les dépenses engagées depuis le 1er janvier 1984. Dans une lettre datée du 18 avril 1986, le premier ministre Richard Hatfield a remis au requérant une copie du dossier montrant qu'il avait remboursé à la province certaines dépenses qu'il avait portées au compte de cette dernière pendant l'exercice financier 1984-1985 (y compris une copie de la correspondance entre le contrôleur de la province et [un député] qui avait fait la même demande que le requérant le 26 février 1986). Quant aux autres requêtes du requérant, le premier ministre a répondu que :

> Conformément à la pratique habituelle et à l'alinéa 4(1)c) de la Loi sur le droit à l'information, il ne pouvait donner suite à la requête, car de telles dépenses font l'objet d'un examen par le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative. Il a indiqué que, en tant que ministre, il avait des obligations envers l'Assemblée législative et que, selon lui, il serait inapproprié et contraire à la Loi sur le droit à l'information d'acquiescer à la requête.

Le premier ministre a cité l'alinéa 4(1)c) de la loi et a ajouté, dans sa lettre au requérant, que l'information qu'il sollicitait allait être publiée dans les comptes publics en octobre. Le requérant s'est adressé à l'ombudsman le 25 avril, après avoir reçu la réponse du premier ministre.

3) L'information que le premier ministre a refusé de communiquer au requérant se trouve dans des documents recueillis par le bureau du contrôleur, qui en est le dépositaire et qui en a actuellement la garde.

4) Je recommande que l'information contenue dans les documents soit communiquée au requérant.

5) Deux raisons motivent la recommandation :

a) Il est bien établi qu'un ministre peut refuser de communiquer de l'information seulement si, conformément au paragraphe 4(4), elle a été détruite ou elle n'existe pas, ou si les dispositions de l'article 6 s'appliquent (v. Gillis c. la Commission d'énergie électrique du N.-B. [(1981) vol. 37, R.N.-B., 2e éd., 66]). Je conclus que, en refusant de communiquer l'information au requérant, le premier ministre ne se basait sur aucune de ces dispositions. La conclusion s'appuie sur la décision du premier ministre de communiquer la partie de l'information qui avait déjà fait l'objet d'une requête au Comité permanent des comptes publics. Le premier ministre semble donc considérer qu'un requérant n'a pas droit à l'information si la communication de celle-ci est habituellement régie par un comité de l'Assemblée législative. Cependant, je partage l'avis du juge Dickson dans sa décision rendue au sujet de l'affaire McKay [(1981) vol. 35, R.N.-B., 2e éd., 405, p. 412-413]. Selon le juge, le droit d'être informé des affaires publiques du gouvernement en vertu de la Loi sur le droit à l'information devrait être considéré séparément et distinctement de l'accès à l'information par les voies de la procédure parlementaire. Il est, bien sûr, de la prérogative de l'Assemblée législative de rétablir ses pouvoirs traditionnels en matière d'information, pouvoirs auxquels elle a renoncé en adoptant la Loi sur le droit à l'information.

b) L'information qui sera publiée dans les comptes publics en octobre 1986 ne répondra pas à la demande du requérant. Les comptes publics, en effet, ne donnent que la somme des dépenses du premier ministre, sans faire mention des dépenses individuelles et des remboursements qui s'y rapportent. À mon avis, l'information sollicitée par le requérant ne tombe pas sous le coup de l'alinéa 4(1)c) de la loi.

6) Selon moi, l'information sollicitée par [le requérant] se rapporte aux affaires publiques du gouvernement, que l'Assemblée législative entend rendre accessible par la Loi sur le droit à l'information. (Traduction.)

Le bureau du premier ministre a par la suite indiqué qu'il se conformerait à la recommandation. Par ailleurs, son interprétation de la portée de la demande originale a été considérablement plus réduite que celle du demandeur ou du bureau. Suite à des discussions entre l'avocat du bureau, le bureau du premier ministre et le demandeur, celui-ci a accepté de soumettre une nouvelle demande d'information. Le bureau du premier ministre, quant à lui, s'y est en grande partie conformé.

86-5180-3

La troisième requête est venue d'un prisonnier visé par un mandat du lieutenant-gouverneur lancé en vertu des dispositions du Code criminel du Canada. Le prisonnier avait déjà soumis un certain nombre de requêtes et il avait obtenu quelques résultats. Suite à la réception de sa requête en 1986, l'ombudsman a formulé la recommandation suivante au ministre de la Justice le 25 juillet 1986 :

Loi sur le droit à l'information, L.N.-B., 1978, chap. R-10-3, art. 10

1) [Le requérant] a soumis sa requête à l'ombudsman le 20 mai 1986 en invoquant l'alinéa 7(1)b) de la loi.

2) Avant de soumettre sa requête à l'ombudsman en vertu de l'article 7 de la loi, [le requérant] a demandé au ministre de la Justice, dans une lettre datée du 6 juin 1985, tous les rapports, toutes les notes de service, les lettres et toute la correspondance qui le concernent et qui concernent le mandat du lieutenant-gouverneur à son sujet, qui ont été produits depuis sa dernière demande. Le 19 décembre 1985, l'avocat général [du ministère], Direction de l'application des lois, a communiqué au requérant copie de 40 documents dont son bureau était dépositaire, et qui concernaient le requérant ou le mandat du lieutenant-gouverneur qui le visait toujours. Dans sa lettre, [l'avocat général] a indiqué que 15 autres documents restaient au dossier et qu'ils ne seraient pas communiqués [au requérant] en raison de certaines dispositions de la Loi sur le droit à l'information. La lettre [de l'avocat général] avait le mérite de dresser la liste des 15 documents, de sorte que le requérant puisse savoir de quelle information il était privé en vertu des dispositions invoquées de la loi. Le requérant s'est adressé à mon bureau le 20 mai 1986, après avoir reçu la réponse de l'avocat général.

3) L'information que le ministre de la Justice a refusé de communiquer au requérant se trouve dans des documents recueillis par le bureau de l'avocat général, Direction de l'application des lois, qui en est le dépositaire, et qui est responsable de la gestion des dossiers des personnes visées par des mandats du lieutenant-gouverneur.

4) Je recommande que l'information contenue dans [huit documents de nature non juridique émanant d'un conseiller juridique ou lui étant adressés] soit communiquée [au requérant].

Il est de plus recommandé que l'information contenue dans [cinq consultations juridiques] ne soit pas communiquée [au requérant]. Je recommande aussi :

L'examen de l'information contenue dans [deux notes de service] par un membre de la Commission nationale des libérations conditionnelles et sa communication au requérant, si la commission ne s'y oppose pas; et la communication, à laquelle le bureau de l'ombudsman ne s'oppose pas, du document 9 (une lettre du ministre de la Justice à l'ombudsman, datée du 18 juillet 1985). Si le ministre de la Justice n'est toujours pas satisfait de la recommandation, je lui demande alors de justifier la non-communication de l'information, tout en tenant compte des dispositions de l'article 7 de la Loi sur l'Ombudsman.

5) Les raisons qui motivent les recommandations sont les suivantes :

a) L'information contenue dans [les huit documents émanant d'un conseiller juridique ou lui étant adressés] est anodine et le droit à sa communication n'est pas suspendu en vertu des dispositions de l'article 6 de la Loi sur le droit à l'information. Aucune raison ne motive sa non-communication. L'information en question ne tombe sous le coup d'aucune disposition de l'article 6 de la loi. Par conséquent, vu la pratique bien établie voulant qu'une communication ne puisse être refusée qu'en vertu du paragraphe 4(4) ou de l'article 6 de la loi, l'information dont il s'agit ici devrait être communiquée au requérant.

b) L'information contenue dans [les cinq consultations juridiques] entraîne "la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne". Une telle information n'a donc pas à être divulguée au requérant en vertu de l'alinéa 6f) de la loi.

c) Dans le premier paragraphe [d'un document mentionné en a)], la phrase contenant le nom d'une personne et le terme qui le suit devrait être supprimée avant que l'information soit communiquée au requérant. La phrase contient des renseignements personnels sur une autre personne. En conséquence, cette partie n'a pas à être divulguée en vertu de l'alinéa 6b) de la loi.

d) L'information contenue dans [les deux notes de service] pourrait être considérée comme de l'information reçue d'un autre gouvernement. Si la preuve pouvait en être faite, elle n'aurait pas à être divulguée en vertu de l'alinéa 6d) de la loi. Bien que dans ce cas un tel argument soit valable, il y a peu de chances qu'il soit reconnu. Il est donc recommandé de bien tenir compte de la position de la Commission nationale des libérations conditionnelles en ce qui touche la communication de l'information contenue dans les documents. Celle-ci devrait être communiquée au requérant si la commission ne s'y oppose pas. L'information en question est anodine, elle concerne directement le requérant et il ne fait pas de doute que ce dernier est déjà au courant de son contenu.

e) L'ombudsman est prêt à communiquer l'information contenue dans le document 9, même si le droit à la communication de cette information est suspendu en vertu de l'alinéa 6a) de la loi. Celui-ci stipule que le droit à l'information est suspendu si la communication d'information risque d'entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi. En vertu du paragraphe 17(1) de la Loi sur l'Ombudsman, chaque enquête de l'ombudsman doit être menée à titre confidentiel. Même si l'information contenue dans le document 9 a été recueillie suite à une enquête menée en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, il s'agit d'information qui concerne directement le requérant et aussi d'information dont la divulgation peut être refusée en vertu de la loi.

6) Selon moi, certaines parties de l'information sollicitée par [le requérant] ont trait à des affaires publiques de la province, que l'Assemblée législative compte rendre publiques en vertu de la Loi sur le droit à l'information. (Traduction.)

En réponse à la recommandation, le ministre de la Justice a indiqué qu'il était prêt à communiquer les documents 9 et 12 (en tenant compte de la recommandation d'en supprimer certains passages). Par ailleurs, il a refusé de communiquer d'autre information sollicitée par le requérant en invoquant l'alinéa 6f) de la Loi sur le droit à l'information, qui suspend son droit à la communication puisqu'elle entraînerait "la divulgation de consultations juridiques données à une

personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel". Le requérant a par la suite été informé de son droit d'en appeler de la décision du ministre devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

86-5180-4

La dernière requête de 1986 était aussi une demande d'information adressée au ministre de la Justice. Elle portait sur l'exercice de ses fonctions en droit pénal, et particulièrement sur les politiques ministérielles relatives au caractère confidentiel de l'information touchant les services de probation et à la limitation à son accès. Suite à l'étude de l'information sollicitée par le requérant et à des discussions avec des légistes cadres du ministère, le bureau a formulé les recommandations suivantes au ministre de la Justice le 24 octobre 1986 :

Loi sur le droit à l'information, L.N.-B., 1978, chap. R-10.3, art. 10

1) [Le requérant] a soumis sa requête à l'ombudsman le 23 août 1986.

2) Avant de soumettre sa requête à l'ombudsman en vertu de l'article 7 de la loi, [le requérant] a demandé au ministre de la Justice, dans une lettre datée du 2 mai 1986 , toute l'information (personnelle) à son égard, et l'accès à l'information personnelle venant d'une enquête menée par les Services correctionnels à la suite d'une plainte qu'il a déposée contre ces derniers en personne, au bureau de l'ombudsman, le 22 janvier 1986. Dans une lettre en date du 17 juillet 1986, le ministre de la Justice, David Clark, C.R., a communiqué au requérant copie de 21 documents concernant ce dernier et dont son bureau est dépositaire. Le ministre a par ailleurs indiqué que 4 documents ne seraient pas communiqués [au requérant], parce qu'il s'agit de demandes de consultations juridiques et de réponses à ce sujet, et que toute cette correspondance a été échangée pour parer à un litige éventuel. Compte tenu des circonstances, l'information n'a pas à être divulguée en vertu de l'alinéa 6f) de la loi. Le requérant s'est adressé à l'ombudsman le 23 août 1986, après avoir reçu la réponse du ministre. Le requérant a limité la portée de sa requête à la communication d'un extrait de dix pages du "Correction Division Policy and Procedure Manual". Il est clair que la portée de la requête [du requérant] se limite à la communication d'un document que le ministre identifie en page 2 de sa lettre du 17 juillet 1986 comme étant un extrait de dix pages du "Correction Division Policy and Procedure Manual on Confidentiality - Restriction of Access to Information", daté du 19 août 1985, à l'usage des agents de probation et des agents des établissements de correction.

3) Je recommande que seul le document de dix pages soit communiqué au requérant. À l'étude des dispositions d'exemption relatives à la communication d'information de l'article 6 de la Loi sur le droit à l'information, il est clair que l'exemption qu'invoque le ministre de la Justice ne tombe pas sous le coup de l'alinéa 6f) de la loi. De même, à l'étude des dispositions de la Loi sur les services correctionnels (L.R.N.-B., 1973, chap. C-26) et des règlements, il ressort qu'il n'y a pas motif à exemption en vertu de l'alinéa 6a) de la Loi sur le droit à l'information. Finalement, après avoir minutieusement étudié l'information en question, je ne peux justifier une exemption en vertu des alinéas 6e) et 6i) voulant que la communication d'information pourrait "être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée", ou qu'elle pourrait "entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice".

4) Selon moi, l'information sollicitée par [le requérant] se rapporte aux affaires publiques de la province, information que l'Assemblée législative entend rendre accessible par la Loi sur le droit à l'information. (Traduction.)

Le ministre s'est par la suite conformé à la recommandation.

Observations et recommandations officieuses - 1986

Le recours aux dispositions de la loi du Nouveau-Brunswick en matière d'accès à l'information offre à la population une manière précieuse et pratique d'obtenir de l'information concernant un organisme public. Le bureau estime que la mesure législative semble être appliquée d'une manière juste et efficace, et que le recours qui y a été fait n'a imposé un travail excessif à aucun des ministères touchés. Le bureau constate toutefois qu'il y aurait lieu d'apporter les autres "retouches" suivantes à la loi :

a) Élargissement du champ d'action de la mesure afin qu'elle puisse s'appliquer à tous les organismes publics.

b) Établissement de droits plus précis sur la protection des renseignements personnels, droits analogues à ceux garantis par la Loi sur la protection des renseignements personnels [fédérale].

c) Mise sur pied de banques de données ou, au moins, uniformisation du système de gestion des documents du gouvernement.

d) Établissement d'une "complémentarité" en ce qui a trait à l'information recherchée auprès d'un autre gouvernement ayant une loi sur l'accès à l'information similaire à celle du Nouveau-Brunswick.

e) Attribution à l'ombudsman du droit d'intervenir dans des poursuites judiciaires, en vertu de la loi.

f) Une modeste campagne de publicité visant à informer le public de ses droits en matière d'accès à l'information.

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

(Loi sur les services à la famille, L.N.-B., 1980, chap. F-2.2, partie V, art. 93)

Les dix-huitième et dix-neuvième rapports du bureau traitaient du cas d'une femme qui avait demandé des renseignements non identificateurs en matière d'adoption, dans le but de retrouver sa mère naturelle. Au cours de son enquête, le bureau a collaboré avec les Archives provinciales en vue de garantir la sécurité des dossiers de l'Evangeline Home, une ancienne maternité de l'Armée du Salut à Saint John. Ces dossiers, qui avaient été conservés jusque là dans des enveloppes rangées au hasard dans un garde-manger de l'Evangeline Home, contenaient des renseignements sur quelque 12 000 naissances, en plus de relevés médicaux et administratifs fournissant des renseignements additionnels sur les naissances. En 1986, ces dossiers ont été transférés à Fredericton aux Archives provinciales, où l'on a terminé le catalogage des renseignements qu'ils contenaient et produit une liste par ordinateur à l'usage des Services après l'adoption et des autres parties intéressées.

Lorsque nous avons appris que le catalogage était terminé, nous nous sommes rendus aux Archives provinciales afin d'examiner les dossiers et de vérifier s'il existait d'autres renseignements non identificateurs sur la requérante. Par la suite, malgré l'absence d'un dossier distinct sur sa naissance, un extrait d'un relevé de soins médicaux a confirmé pour la première fois que la requérante était effectivement née à l'Evangeline Home, et a fourni quelques autres renseignements non identificateurs. Ces renseignements ont été transmis à la requérante par la travailleuse sociale des Services après l'adoption, sauf le nom du médecin qui a fait l'accouchement. Pour ce qui est de connaître le nom du médecin, le bureau est toujours en train d'étudier la demande.

Un deuxième cas présenté dans le dix-neuvième rapport annuel du bureau (p. 18) concernait une femme qui avait demandé des renseignements non identificateurs qui l'aideraient à retrouver et à rencontrer son fils naturel. Dans le rapport, il était indiqué que l'enquête du bureau avait permis de fournir à la requérante quelques renseignements non identificateurs additionnels. Comme dans le cas précédent, le bureau est en train d'étudier si la requérante a le droit de savoir le nom du médecin qui a fait l'accouchement.

Le premier cas reçu en 1986 concerne un résident du Québec qui a demandé des renseignements non identificateurs sur sa naissance. Le requérant espérait obtenir des renseignements additionnels sur sa famille ainsi qu'un certificat de naissance délivré au Nouveau-Brunswick. Il a été adressé à la travailleuse des Services après l'adoption pour obtenir des renseignements additionnels, et à la registraire générale des statistiques de l'état civil pour son certificat de naissance. Finalement,

le requérant a de nouveau demandé l'aide du bureau. Malheureusement, les recherches effectuées par le bureau ainsi que les recherches exhaustives de la travailleuse des Services après l'adoption du ministère n'ont pas permis de découvrir d'autres renseignements non identificateurs sur le requérant.

La deuxième requérante qui a communiqué avec notre bureau en 1986 avait déjà obtenu une somme considérable de renseignements identificateurs et non identificateurs sur sa mère naturelle; certains renseignements non identificateurs avaient été obtenus grâce à la travailleuse sociale des Services après l'adoption. Dans ce cas-ci, il s'agissait pour le bureau de conseiller à la requérante d'autres démarches qu'elle pouvait entreprendre dans le but de retrouver sa mère naturelle. Ces conseils lui ont été transmis par téléphone au cours de conversations non officielles.

La requérante a par la suite téléphoné au bureau pour annoncer qu'elle avait retrouvé sa mère naturelle, qu'elle lui avait parlé et qu'elle avait l'intention de la rencontrer sous peu. Le bureau lui a suggéré de communiquer avec la travailleuse des Services après l'adoption, M^me^ Normande Boudreau, qui a une grande expérience des premières rencontres dans de telles circonstances. La requérante a suivi ce conseil; elle nous a par la suite indiqué que la rencontre avec sa mère naturelle s'était révélée un succès incomparable.

Dans le troisième cas reçu en 1986, la requérante a raconté qu'elle avait été placée en vue de son adoption malgré les objections de sa mère naturelle, qu'elle n'a jamais été adoptée et que sa mère a fait un certain nombre de démarches infructueuses au cours de sa vie pour rétablir le contact avec sa fille. La requérante cherchait des renseignements sur l'identité de sa mère pour des motifs purement personnels ainsi que pour lui permettre d'obtenir une copie certifiée de son certificat de naissance. Le bureau a été avisé, au cours de son enquête préliminaire auprès du ministère, que, même si les dispositions sur les renseignements en matière d'adoption de la Loi sur les services à la famille ne s'appliquaient pas nécessairement à ce cas, la disposition générale traitant du caractère confidentiel des renseignements (article 11) s'appliquerait. Cependant, après une enquête additionnelle, l'avocat du ministère a exprimé l'avis que la mère de la requérante avait fourni tous les renseignements que sa fille cherchait et, surtout, qu'elle avait laissé entendre qu'elle consentait à leur divulgation. Le ministère a par la suite indiqué qu'il fournirait à la requérante des renseignements identificateurs sur sa naissance.

Le quatrième cas étudié par le bureau au cours de l'année concerne une enfant naturelle qui a retrouvé sa mère peu avant le décès de cette dernière, et qui a demandé l'aide du bureau pour retrouver son père naturel. Elle a précisé que le fait d'avoir retrouvé sa mère a éclairé en partie le mystère de ses origines, mais que seule la découverte de son père naturel apporterait tout l'éclairage voulu.

Après avoir mené une enquête en vertu du paragraphe 92(6) de la Loi sur les services à la famille et après avoir passé en revue un certain nombre des facteurs permettant la divulgation de renseignements identificateurs en matière d'adoption aux fins de leur application, la ministre de la Santé et des Services communautaires s'est demandée si elle devait fournir ces renseignements en vertu des dispositions de l'alinéa 92(2)i). L'alinéa prévoit que la ministre peut divulguer des renseignements identificateurs sur la naissance :

> i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

Dans ce cas-ci, selon la ministre, étant donné que le ministère a comme politique de ne communiquer avec aucune partie à une adoption en vue de favoriser un contact ou d'obtenir le consentement des personnes concernées pour divulguer des renseignements identificateurs, l'alinéa ne s'applique pas.

À la fin de l'année, le bureau se demandait toujours si la politique ministérielle devait être modifiée de façon à permettre à la ministre de mener une enquête afin de retrouver la personne concernée et la famille immédiate et d'obtenir leur consentement et, si tous ceux directement concernés se montraient d'accord, de divulguer les renseignements recherchés par la requérante.

Le résultat final d'un cas décrit dans le dix-huitième rapport annuel du bureau (p. 3) illustre combien il serait approprié de modifier la politique. Il s'agissait d'un requérant qui connaissait le nom de sa mère naturelle mais qui n'avait pas réussi à savoir où elle était. À l'enquête, le ministère a découvert un certain nombre de renseignements non identificateurs, et l'enquête de suivi du bureau a permis de révéler un renseignement non identificateur additionnel.

En outre, cela a amené le ministère à adresser le requérant à des organismes s'occupant de recherches en matière d'adoption, situés au Nouveau-Brunswick. Le requérant a poursuivi ses recherches grâce à l'un de ces organismes, "Parent Finders", et, au milieu de l'année 1985, il a appris que sa mère avait été retrouvée et qu'elle serait heureuse de le rencontrer. La rencontre avec le parent naturel a été merveilleuse, tant pour le requérant que pour son fils; des liens très forts se sont créés. De plus, le décès de la mère naturelle survenu à peine sept mois après la rencontre initiale a souligné l'à-propos des retrouvailles.

MESURES LÉGISLATIVES SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Information concernant les adoptions et les archives

Information sur l'adoption

L'information sur l'adoption, ayant trait à une personne adoptée ou à un parent naturel, ou à des frères ou des soeurs, n'est pas couverte par la Loi sur le droit à l'information, en vertu de l'article 91 de la Loi sur les services à la famille. Le paragraphe 91(1) stipule que "sont confidentiels tous les dossiers et documents" en la possession de la ministre [de la Santé et des Services communautaires] "concernant l'adoption d'une personne". Ces dossiers et documents sont donc légalement exempts en vertu de l'alinéa 6a) de la Loi sur le droit à l'information. Les articles 91 à 93 de la Loi sur les services à la famille offrent un accès distinct à l'information sur l'adoption, y compris aux renseignements identificateurs et non identificateurs sur l'adoption. Bien que la loi ne définisse pas une telle information, les directives ministérielles énumèrent, dans la catégorie des renseignements non identificateurs, environ deux douzaines de types de renseignements, allant de la description physique des parents naturels à l'attitude émotive des parents adoptifs envers une personne adoptée. Bien que la ministre dispose d'une certaine latitude en ce qui a trait à la diffusion de tels renseignements, l'employé des Services après l'adoption du ministère a l'habitude de considérer comme un droit la diffusion de tels renseignements, ce droit étant seulement limité par le manque de tels renseignements à la suite de leur disparition. La ministre peut également communiquer, à sa discrétion, des renseignements identificateurs sur l'adoption à une personne adoptée ou à toute autre personne qui "a un intérêt en l'espèce" dans l'un des cinq cas suivants :

a) Lorsque deux personnes au moins ont volontairement fait inscrire leur nom sur le registre après l'adoption du ministère pour manifester leur désir d'être réunies.

b) Lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne prend contact avec le parent naturel ou l'enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci.

c) Lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée.

d) Lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psycho-sociaux d'une personne en vue d'un traitement.

e) Lorsque "le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et [...] il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public".

Jusqu'à présent, la politique du ministère s'est limitée à la communication de renseignements identificateurs sur l'adoption si l'un des quatre premiers critères a été satisfait. Par contre, étant donné que le cinquième critère suppose implicitement que le ministère doit prendre des initiatives en vue d'obtenir un consentement avant de pouvoir communiquer des renseignements identificateurs, et étant donné que le ministère n'est pas encore disposé à prendre ces initiatives, la disposition est restée jusqu'à présent sans vigueur ni effet pratique. Le bureau sait par expérience que la réunion de personnes adoptées et de leurs parents naturels donne des résultats très positifs, et estime en conséquence que le ministère pourrait reconsidérer sa position actuelle.

Afin de pouvoir mettre en vigueur les droits à l'accès prévus par la loi, la ministre a reçu de larges pouvoirs de recherche de l'information, y compris le droit d'obtenir des renseignements auprès des tribunaux et auprès des agences ou organisations religieuses, médicales ou de services sociaux, et d'entrer en contact avec des personnes d'une manière confidentielle, en vue d'obtenir des renseignements et le consentement à la communication de renseignements identificateurs. La loi prévoit que les demandeurs qui ne sont pas satisfaits peuvent demander à la ministre de réviser sa décision (paragraphe 92(6)) et de faire ensuite appel à l'ombudsman (article 93). Jusqu'à présent, l'enquête menée par le bureau a consisté principalement à collaborer avec les fonctionnaires des Services après l'adoption du ministère, en vue d'essayer de trouver tous les dossiers se rapportant aux personnes recherchées, et en vue de s'assurer que le maximum de renseignements non identificateurs ont été divulgués.

Comme on pourra le constater en se référant aux divers rapports annuels du bureau, la méthode suivie a remporté un assez grand succès et a été suivie de la communication de renseignements non identificateurs supplémentaires dans un certain nombre de cas. Par contre, les efforts du bureau produiront des résultats limités tant que le ministère de la Santé et des Services communautaires ne contribuera pas de façon plus positive à la réunion des personnes adoptées avec leurs parents naturels.

Information sur les archives

Les modifications apportées en 1986 à la Loi sur les archives (L.N.-B. 1986, c. 11), donnent désormais, en ce qui a trait aux informations contenues dans les archives, le même droit d'accès que celui prévu dans la Loi sur le droit à l'information. Ces modifications, ainsi que des modifications complémentaires apportées à la Loi sur le droit à l'information (L.N.-B. 1986, c. 72), confirment que l'information conservée au dépôt central des dossiers a le statut d'information ministérielle, et qu'elle est soumise aux dispositions de la Loi sur le droit à l'information. Surtout, elle donne au public le droit d'accès à des documents publics conservés dans les archives provinciales, sauf pour douze exceptions particulières. Il convient spécialement de noter que certaines de ces exceptions sont soumises à des délais précis, à l'expiration desquels les informations en question peuvent finalement être communiquées. Il s'agit notamment des renseignements personnels et des consultations juridiques donnés par un fonctionnaire à un ministre ou au Cabinet. La loi prévoit également des droits d'accès plus larges

dans le cas où un particulier ou un autre gouvernement consent à la communication d'information, ou dans celui où une divulgation publique a déjà été faite. Enfin, les modifications prévoient des droits d'accès plutôt larges pour les chercheurs ou les statisticiens, sous réserve d'une promesse écrite et de l'inspection de leur travail par l'archiviste provincial (des sanctions étant prévues en cas de violation de l'entente).

Si l'archiviste provincial refuse d'accéder à une demande d'information, le demandeur a le droit de faire un premier appel devant le Comité des documents publics (les dispositions assurant l'impartialité administrative sont assez larges), et dispose de droits d'appel supplémentaires auprès de l'ombudsman et de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Ces droits d'appel sont équivalents à ceux prévus en vertu de la Loi sur le droit à l'information. À noter cependant que le règlement 86-121 de la Loi sur les archives prévoit des formalités qu'il faut suivre rigoureusement. Étant donné que la mesure législative n'a été proclamée que dans la seconde moitié de 1986, il n'est pas possible d'exprimer des commentaires au sujet de l'efficacité de ce nouveau droit à l'information.

L'OMBUDSMAN ET LES SERVICES CORRECTIONNELS - 1986

Comme on peut le constater à la lecture des annexes au rapport, le groupe qui a le plus souvent recours au bureau est celui des détenus du Nouveau-Brunswick. Les statistiques de 1986 indiquent qu'environ 20 % à 25 % de toutes les plaintes reçues en 1986 pouvant relever de l'ombudsman, soit environ 300, provenaient de détenus incarcérés dans des établissements correctionnels administrés par le ministère de la Justice. Pour situer cette statistique, précisons que la population moyenne quotidienne des détenus au Nouveau-Brunswick est d'environ 600. Il est également bon de noter que la plupart des plaintes formulées par les détenus correspondent à la catégorie des "injustices mineures", qui constitue une priorité pour le bureau, étant donné la situation juridique unique des détenus et les graves problèmes sous-jacents desquels découle chaque plainte.

Les résidents d'établissements, qu'il s'agisse de centres correctionnels, d'établissements pour jeunes contrevenants ou d'hôpitaux psychiatriques, dépendent complètement du gouvernement. Leurs activités quotidiennes sont régies par des mesures législatives, des règlements, des politiques et des modalités que le personnel doit appliquer. Dans bien des cas, leur survie dépend des services que leur rend l'établissement. Il est inévitable que, dans de tels milieux, les libertés et les droits individuels soient sérieusement restreints, et il est naturel que les personnes qui y sont confinées cherchent une aide extérieure, comme celle fournie par le bureau de l'ombudsman; quant à ce dernier, il est naturel qu'il s'intéresse aux milieux régis par le gouvernement, où les libertés et les droits individuels sont soumis à des restrictions.

Dans une perspective historique, il est intéressant de remarquer que le premier ombudsman, dont le poste fut créé en Suède en 1809, visitait des établissements de façon régulière, et que cette tradition et cette responsabilité se poursuivent aujourd'hui.

Au Canada, l'Enquêteur correctionnel fédéral et les ombudsmans de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick se rendent régulièrement dans des établissements. Au Nouveau-Brunswick, de telles visites font partie des activités du bureau depuis 1978. Elles font partie d'un programme continu qui comprend des audiences régionales privées dans dix centres provinciaux, des visites aux deux hôpitaux psychiatriques de la province, des enquêtes sur place sur les plaintes reçues, ainsi que l'éducation et les relations publiques. L'objectif visé par chaque aspect du programme est le même : veiller à ce que la population de toutes les régions de la province connaisse les services du bureau et à ce qu'elle ait la possibilité d'y recourir. À l'instar de nos collègues d'autres provinces canadiennes et d'autres pays, nous ne sommes pas mécontents que notre bureau soit accusé "d'augmenter les affaires". Invariablement, cette activité se traduit par une reconnaissance de l'efficacité des services publics rendus en dehors de la région de la capitale provinciale. En même temps, nous sommes très heureux de constater l'appui accordé à un tel programme par des cadres ministériels, soit le sous-ministre de la Justice et le directeur exécutif des Services correctionnels dans le cas des visites des établissements correctionnels du Nouveau-Brunswick.

Les plaintes en matière correctionnelle sont reçues sous deux formes :

1. Par écrit : L'article 13 de la Loi sur l'Ombudsman prévoit que la correspondance des détenus doit être transmise à l'ombudsman immédiatement et sans avoir été ouverte. Environ deux tiers des plaintes adressées à notre bureau par des détenus sont formulées par écrit, et le ministère facilite cette forme de communication en fournissant du papier et des timbres, ainsi qu'en respectant les exigences de la loi, c'est-à-dire en transmettant ce courrier sans l'ouvrir et immédiatement.

   La façon dont le bureau répond à ces plaintes varie selon leur nature :

   a) Si le plaignant prétend être victime de mauvais traitements, d'un emprisonnement déraisonnable ou de négligence médicale, la plainte est normalement étudiée directement par téléphone avec le directeur de l'établissement. Dans un tel cas, le bureau peut décider que le mécanisme d'appel prévu en application de la politique et des modalités de l'établissement est inapproprié dans les circonstances et il peut procéder à son propre examen.

b) Si un détenu prétend s'être vu refuser un droit ou un privilège qui ne touche pas directement sa sécurité personnelle, le bureau peut étudier la plainte avec le directeur ou renvoyer le détenu à la procédure d'appel. Si l'appel est choisi et que le détenu a déjà entrepris les démarches pertinentes, nous essayons de le "brancher sur" le palier approprié.

c) Si la plainte d'un détenu a trait à une politique provinciale établie et que le directeur n'a aucun pouvoir discrétionnaire lui permettant de renoncer aux exigences de la politique, il arrive que nous étudions la plainte avec un membre du bureau central, y compris le sous-ministre.

d) Si la plainte n'est pas de notre compétence, nous écrivons directement au détenu, ou nous lui téléphonons s'il y a un délai de prescription à respecter ou d'autres motifs urgents dont il faut tenir compte.

Notre bureau traite les plaintes écrites provenant des détenus en suivant des modalités semblables à celles qui s'appliquent à d'autres types de plaintes pour lesquels il existe une procédure d'appel, qu'il s'agisse des services sociaux, de l'hygiène mentale, de l'indemnité des travailleurs ou des normes d'emploi, mais pour lesquels cette procédure ne convient pas nécessairement dans tous les cas.

2. Au cours d'entrevues : En plus de recevoir des plaintes écrites, nous visitons habituellement chaque centre correctionnel une fois l'an; nous recevons alors environ un tiers de nos plaintes, au cours d'entrevues personnelles. Ces visites visent plusieurs objectifs. Tout d'abord, elles nous permettent de rencontrer en personne le personnel des services correctionnels et les détenus, d'expliquer le rôle du bureau, de fournir de la documentation sur le bureau, et de leur indiquer qu'il est possible de nous rencontrer en privé pour discuter de problèmes particuliers. C'est une approche non formelle; nous sommes présentés aux employés et aux détenus par un membre du personnel, et les détenus sont tenus de faire leur demande d'entrevue auprès d'un membre du personnel. Immédiatement après notre rencontre avec les détenus, nous passons normalement en revue avec le directeur ou un autre cadre des services correctionnels, ou les deux, les points ainsi portés à notre attention. Nous avons l'habitude d'examiner toutes les plaintes reçues avec le directeur; en effet, nous pensons que ce dernier souhaite connaître les plaintes soulevées dans son établissement et être en mesure d'y répondre directement. En agissant ainsi, nous constatons qu'il est possible de s'occuper de la plupart des points soulevés par les détenus, soit en corrigeant le problème, soit en transmettant au détenu la réponse du ministère et en demandant une autre réponse, ou soit en renvoyant le détenu à la procédure d'appel. Certaines plaintes exigent un examen de suivi par le directeur, d'autres ont trait à une politique provinciale et doivent donc être étudiées avec le bureau central. Notre bureau est très conscient du fait qu'une telle approche doit compléter, et non remplacer, le mécanisme d'appel régulier.

Le deuxième objectif principal visé par nos visites est de nous permettre d'inspecter les lieux ainsi que les programmes de l'établissement, et de nous donner la possibilité de poser des questions et de formuler des commentaires ou des suggestions.

L'avantage le plus important que nous retirons d'un tel exercice est de nous permettre d'avoir une connaissance raisonnable du milieu correctionnel de façon à pouvoir traiter les plaintes des détenus et du personnel avec efficacité.

Même si la visite d'établissement est expressément autorisée par l'article 20 de la Loi sur l'Ombudsman, le succès de telles visites dépend d'une collaboration fructueuse entre les centres correctionnels et notre bureau. Étant donné la charge de travail reliée à nos fonctions respectives, ces visites doivent être effectuées de manière efficace et rapide.

La majorité des plaintes que reçoit notre bureau touchent aux normes en matière de soins, y compris a) la prestation des soins médicaux, b) l'application des programmes, dont ceux i) de travail, ii) de libération et iii) d'amélioration, c) l'exercice physique et les pauses à l'extérieur, d) la protection de la vie privée (par ex., la correspondance), e) les visites, f) le régime alimentaire et g) l'habillement.

Ces plaintes sont souvent valables, étant donné que la prestation de soins et de services de réadaptation est soumise à des restrictions d'ordre financier et autres, ainsi qu'à l'erreur humaine. Le taux de récidive, et des plaintes qui se répètent, le prouve nettement. Dans de tels cas, le bureau travaille avec le ministère, et en fonction du ministère, pour tenter d'assurer à chaque détenu des services correctionnels de la meilleure qualité.

Nous recevons bon nombre de plaintes qui ne relèvent pas de notre compétence, en particulier des plaintes ayant trait à des décisions judiciaires qui ont mené à l'incarcération d'un détenu ou d'un jeune. D'autres peuvent avoir trait aux niveaux d'assistance sociale, à l'indemnité des travailleurs, au Fonds d'indemnisation pour jugements inexécutés ou au ministère de la Santé (surtout aux Services d'hygiène mentale).

Quels genres de plaintes l'ombudsman reçoit-il? Quels genres de réponses l'enquête de l'ombudsman suscite-elle? À notre avis, la meilleure façon de répondre à ces deux questions, c'est de donner un bref aperçu des visites en établissement que nous avons effectuées en 1986.

Au cours de notre visite d'un centre de formation de la jeunesse le 5 février, nous avons rencontré l'ensemble de la population étudiante en deux groupes; à cette occasion, nous avons reçu environ 45 plaintes qui avaient trait à tous les aspects de la vie des jeunes dans l'établissement, dont le logement, l'habillement, les communications, la discipline, les finances, la nourriture, l'hygiène, les programmes, les

loisirs, la sécurité, l'usage du tabac, le comportement du personnel, les transfèrements et l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants. À la suite d'un examen détaillé de ces éléments avec des fonctionnaires du ministère, un certain nombre des plaintes majeures ont fait l'objet de mesures; ainsi, environ 17 000 $ ont été dépensés pour améliorer les installations, les privilèges reliés à l'usage du tabac ont été modifiés, des mesures additionnelles concernant la protection de la vie privée ont été prises et la rédaction d'un guide pour les jeunes ainsi que d'un manuel des politiques et des modalités destinés aux jeunes contrevenants a été entreprise.

Au cours des visites que nous avons effectuées en mars et en juillet dernier à la prison provinciale de Fredericton, notre bureau a pu constater que sa recommandation de 1985, c'est-à-dire que les installations récréatives de l'établissement soient améliorées, avait été acceptée. Ainsi, nous avions appuyé et recommandé la construction d'une nouvelle clôture de sécurité à la prison provinciale de Fredericton, de façon à permettre à un nombre plus élevé de détenus à la fois, surveillés par le même nombre de gardiens, de prendre des pauses à l'extérieur, et à assurer ainsi une meilleure programmation dans tout l'établissement. Nous sommes très heureux de constater que cette recommandation a été acceptée et que la construction de la nouvelle aire de sécurité est bien avancée.

La majorité des plaintes concernant la prison provinciale de Dalhousie viennent de détenus qui sont incarcérés dans d'autres centres correctionnels provinciaux. Leur domicile est situé dans le nord-est de la province et ils désirent être transférés à la prison provinciale de Dalhousie. Bien que toutes les demandes de ce genre ne pourraient être satisfaites, compte tenu de la grandeur de l'établissement, il est évident que le calendrier établi pour les détenus de fin de semaine n'atténue pas le problème.

Au cours de notre visite de la prison provinciale de Perth-Andover le 29 avril, il est apparu que bon nombre des plaintes qui nous ont été transmises auraient nécessité l'intervention d'un travailleur de groupe ou d'un travailleur social. Par conséquent, nous avons recommandé officieusement la nomination d'un tel professionnel, en soulignant le nombre élevé de détenus libérés de l'établissement ainsi que son caractère bilingue. Vers la fin de 1986, le ministère a confirmé que le poste avait été rempli.

Pendant notre visite au centre de détention de Woodstock, nous avons constaté encore une fois combien les installations correctionnelles de Woodstock, de Fredericton, de Dorchester et de Dalhousie sont déficientes sur le plan de leur aménagement.

Notre bureau n'a formulé aucune recommandation d'importance à la suite de sa visite du centre de détention de Moncton le 13 août. Cependant, un certain nombre de cadres de l'établissement nous ont fait part des difficultés qu'ils ont connues en postulant d'autres postes dans la fonction publique dans des domaines connexes.

Au cours de notre visite du centre correctionnel régional de Saint John le 28 août, nous avons reçu un grand nombre de plaintes de la part des détenus logés dans la soi-disant unité de classification. Certains d'entre eux sont logés dans l'unité 4 du centre parce qu'ils sont nouveaux et qu'ils doivent démontrer un certain niveau de comportement avant d'être placés dans des programmes de l'établissement. Malheureusement, l'unité de classification abrite également des détenus qui y demeurent pour une période prolongée en raison de leur comportement négatif. Les problèmes disciplinaires constants qui surviennent dans cette unité portent à s'interroger sur l'efficacité d'un tel système d'incitation. En plus des détenus des unités de classification, bon nombre de détenues se sont plaintes à notre bureau de programmes et de soins médicaux inadéquats. Les agents correctionnels ont admis volontiers que le centre n'avait pas été conçu pour des femmes, ce qui est évident à l'examen des programmes qui y sont offerts. Les agents correctionnels nous ont indiqué qu'ils sont en train d'étudier la situation de l'unité des détenues, et notre bureau a l'intention de prendre une part plus active à cette étude dans un proche avenir.

La visite que nous avons effectuée au centre de formation de la jeunesse du Madawaska le 20 octobre nous a révélé combien les conditions s'y étaient grandement améliorées depuis notre visite de l'année précédente. Au cours de notre visite effectuée à l'automne de 1985, nous avions constaté qu'environ 50 % des jeunes étaient très restreints dans leurs déplacements, qu'il existait très peu de programmes à l'intention des jeunes et que certaines politiques, dont celle sur l'usage du tabac, ne convenaient pas aux circonstances. On nous avait alors assuré que ces problèmes étaient à l'étude et, au cours de notre visite de cette année, il a semblé que, en effet, des améliorations avaient été apportées. À la suite de notre visite de 1986, certaines mesures correctives ont été prises au chapitre des règlements sur l'hygiène personnelle, notamment les douches et les vêtements.

Peu de plaintes ont été reçues au cours de notre visite de la maison de correction centrale du Nouveau-Brunswick, effectuée le 31 octobre; toutefois, deux des trois plaintes reçues à ce moment-là, en plus d'une autre plainte provenant de la prison provinciale de Fredericton et reçue à peu près en même temps, ont montré que nous devrions étudier plus attentivement les politiques et modalités des établissements pour ce qui est du retrait uniforme de la réduction de peine par les directeurs, et que nous devrions aussi passer en revue les modalités suivies pour les questions d'ordre disciplinaire.

La dernière visite que nous avons effectuée en 1986 a révélé que les ressources matérielles extrêmement limitées de la prison provinciale de Dorchester ont entraîné une politique déficiente en matière de pauses à l'extérieur. Il semblerait également que l'établissement connaisse des problèmes de qualité de l'air. Notre bureau a l'intention d'approfondir ces questions avec le personnel du bureau central.

Nous croyons que les mesures prises dans les cas précités démontrent l'importance de la fonction de l'ombudsman en matière de services correctionnels, en ce qui a trait aux détenus, au personnel et au système correctionnel pris dans son ensemble. Toutefois, sa fonction la plus utile est peut-être d'assurer des interactions sociales normalisées accrues à des personnes logées dans un milieu très artificiel et dont on attend quand même qu'elles se réintègrent normalement à la société dans un laps de temps très court.

COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

En 1985, le Comité permanent de l'ombudsman est devenu officiellement un nouveau comité de l'Assemblée législative. Il a tenu une rencontre à la fin novembre avec les membres du bureau et il a déterminé des domaines précis qui l'intéressaient. En 1986, il a reçu du bureau une importante contribution supplémentaire en ce qui a trait à ces questions.

L'année 1986 a été également marquée par une restructuration du comité, à la suite de laquelle le comité a été formé des députés suivants : MM. James Gordon (président), Emery Robichaud (vice-président), Steven Porter, Harold Fanjoy, Donald Marmen, Louis Murphy, Hubert Seamans et Pierre Godin.

À la suite de la première rencontre entre le bureau et le comité, il est apparu que dans ses délibérations futures le comité accorderait une grande importance à deux points principaux, soit : a) une étude détaillée du rapport annuel de l'ombudsman, et b) une étude des recommandations officielles que le bureau a formulées dans ses rapports annuels, et qui n'ont pas encore été appliquées.

Deux rencontres officielles ont été tenues à cette fin en 1986 entre le comité et le bureau, en plus d'un certain nombre de contacts non officiels entre le secrétaire du comité et l'avocat du bureau.

Le premier point important a été abordé le 19 août à la réunion du comité et du bureau. Au cours de cette réunion très positive, l'ombudsman a prononcé l'allocution suivante :

> Monsieur le président, messieurs les membres de l'Assemblée législative,
>
> Je désire tout d'abord vous remercier de l'occasion qui m'est donnée de vous rencontrer, vous les membres du Comité permanent de l'ombudsman, afin de discuter du travail de mon bureau avec vous.

Comme vous l'avez sans doute constaté à la lecture du dix-neuvième rapport de mon bureau, 1985 fut pour nous une année très occupée. Nous avons reçu 1 272 plaintes contre les gouvernements provincial et municipaux d'un total de près de 1 700 plaintes reçues durant l'année. Il s'agit donc d'une sixième augmentation consécutive du nombre de plaintes reçues et la neuvième de mes dix années en poste. Après lecture des pages 22 et 23 du rapport, intitulées Sommaires - résumés de cas, et des pages 27 à 49 qui suivent donnant certains résumés de cas, je crois que vous serez d'accord que la charge de travail du bureau n'a pas nui quant aux résultats obtenus pour les citoyens du Nouveau-Brunswick qui ont communiqué leurs préoccupations à mon bureau.

Lors de ma dernière rencontre avec votre comité, nous nous sommes accordés pour constater que les recommandations formelles des ombudsmans dans les divers rapports du bureau depuis 1967, qui n'ont pas été acceptées, pourraient être dignes de considération par le comité.

Mon bureau a préparé par la suite et vous a soumis un sommaire des 17 recommandations non mises en vigueur plus les autres qui ont été acceptées mais au sujet desquelles des problèmes sont survenus. En même temps, nous avons communiqué avec les ministères responsables de la législation leur demandant où en était leur revue des recommandations. Il me fait plaisir de vous dire que mon bureau a reçu une réponse relativement positive de la part des autorités gouvernementales concernées. Si votre comité est intéressé à connaître où en est cette initiative, il nous fera plaisir de préparer un résumé qui pourrait servir à alimenter de plus amples discussions (pour la commodité du comité, un résumé des anciennes recommandations est inclus aux pages 2 à 15 de mon dix-neuvième rapport annuel). *

Lors de ma dernière soumission à votre comité, j'ai souligné certains points d'évidence de la confiance que l'Assemblée législative avait placée dans le bureau de l'ombudsman. Je fais état de quatre actes législatifs majeurs depuis 1976 étendant la compétence de l'ombudsman. Je cite l'extension de sa compétence aux municipalités, à des cas où les droits d'appel ont été exercés, à la création d'un mécanisme de révision sous la Loi sur le droit à l'information et à la Loi sur les services à la famille, et à l'extension de la compétence de l'ombudsman à faire enquête dans les cas de mauvaise gestion par les autorités gouvernementales.

Il me fait plaisir de constater que, durant la dernière session de l'Assemblée législative, le rôle de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick à titre de commissaire à l'information a été élargi dans des amendements importants à la Loi sur les archives. Ces amendements, qui contiennent des dispositions de droit à l'information pareilles à celles sous la Loi sur le droit à l'information, clarifieront le droit d'accès du public à l'information contenue dans les archives et faciliteront le travail des chercheurs engagés dans l'accumulation d'information historique et statistique. Je suis heureux de constater qu'en plus de constituer un comité des documents publics pour faire la revue des décisions de l'archiviste provincial en ce qui a trait aux demandes d'information contenue dans les archives, la législature a jugé bon de conserver la liberté de choix quant au droit d'appel, soit à la Cour du Banc de la Reine ou à l'ombudsman.

Pour ce qui est du rôle de l'ombudsman dans le droit à l'information en général -- y inclus l'expérience des cas reçus et les recommandations contenues aux pages 13 à 15 du rapport pour 1985 -- je serais heureux de pouvoir discuter de cet aspect de mon travail avec le comité.

Vous constaterez aux Faits saillants en 1re page du rapport annuel que le bureau a poursuivi en 1985 sa politique de visites aux institutions provinciales de traitement des malades mentaux et aux prisons. Au printemps de 1986 des entrevues privées ont été tenues à Edmundston, Sussex, Grand-Sault, Woodstock et St. Stephen. Notre 44e série d'entrevues aura lieu à Moncton le mercredi 1er octobre prochain.

En plus de ces visites régionales, mon bureau a visité les deux hôpitaux psychiatriques de la province et six des institutions correctionnelles jusqu'ici en 1986, en plus de visites à au-delà de deux douzaines de communautés au cours d'enquêtes.

Depuis que je suis entré en fonction en 1976, le nombre de plaintes portées à mon bureau à l'égard des gouvernements provincial et municipaux a augmenté de 556 en 1976 à 1 272 l'an dernier. Au total, le nombre de plaintes reçues a augmenté de 1 048 en 1976 à 1 682 durant la dernière année.

Je suis très fier du fait que Charles Ferris, Magella St-Pierre et moi-même avons pu nous occuper de cette charge de travail qui est allée en augmentant sans que l'embauche de personnel à temps plein additionnel ne soit nécessaire.

D'un autre côté, je suis très heureux du succès que remporte le programme d'embauche d'étudiants en droit commencé en 1980. Depuis cette date, neuf étudiants en droit et avocats ont complété une partie de leur entraînement professionnel à mon bureau. De ce fait, ils ont contribué d'excellente façon à fournir les services publics du bureau de l'ombudsman. Je crois comprendre que l'Assemblée législative est intéressée à faire l'étude d'un tel programme et il me ferait plaisir de partager avec vous mon expérience.

Lors de notre dernière rencontre, j'ai suggéré que votre comité serait peut-être le mécanisme approprié pour faire la revue des recommandations soumises au lieutenant-gouverneur en conseil par l'ombudsman, et auxquelles le Conseil exécutif n'a pas donné suite, et qui pourraient de bon droit être étudiées par votre comité. Je désire vous aviser que le cas auquel j'ai fait allusion dans ma soumission est toujours devant le Cabinet et je suis convaincu qu'il est toujours à l'étude active par lui. De plus, j'ai soumis récemment un second rapport et une recommandation au Conseil exécutif, et ceux-ci sont aussi à l'étude par le Cabinet. Si le lieutenant-gouverneur en conseil décide finalement de ne pas accepter ma recommandation, je crois que votre comité serait le forum approprié pour recevoir et faire la revue de notre rapport à l'Assemblée législative, sous le paragraphe 21(3) de la Loi sur l'Ombudsman.

L'ombudsman
Joseph E. Bérubé
le 19 août 1986

Au terme de la réunion, le comité a adopté à l'unanimité une résolution recommandant au bureau d'offrir à tous les Néo-Brunswickois un service téléphonique sans frais d'appel ou à frais virés. Le bureau, qui avait déjà mis en vigueur une telle politique d'une manière non officielle, a entrepris par la suite de faire figurer la mention "appels à frais virés" dans tous les annuaires téléphoniques du Nouveau-Brunswick.

Le 16 décembre, l'avocat du bureau a tenu une rencontre privée avec le comité en vue de discuter plus en détail de ce qu'il convenait de faire au sujet des recommandations officielles que le bureau a formulées depuis 1967 dans ses rapports annuels et qui n'ont pas été appliquées.

Au terme de cette rencontre très productive, le comité permanent a décidé de tenir d'autres audiences au début de 1987. Ces audiences porteraient sur des recommandations qui n'ont pas été appliquées et qui avaient trait au ministère des Transports, à la Commission des relations de travail dans les services publics et à la Commission des licences et permis d'alcool.

* Le présent rapport ne renferme pas d'annexes.

INITIATIVES EN FAVEUR D'UN OMBUDSMAN FÉDÉRAL - 1986

En raison de deux événements majeurs survenus au cours de l'année 1986, le bureau persiste à croire qu'un bureau de l'ombudsman fédéral sera créé dans un avenir raisonnablement prévisible. Ces événements sont les suivants :

A. Un document de travail commandé par la Commission de réforme du droit du Canada qui préconise la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral. Les auteurs du document, les professeurs Don Rowat et Vince Wilson de l'université Carleton, réaffirment la nécessité d'un tel bureau et formulent de nouvelles recommandations relativement à sa structure. M. John Frecker, commissionnaire à la CRDC, a indiqué à la conférence de 1986 des Ombudsmans législatifs canadiens que la commission voit la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral comme faisant partie d'une réforme globale de la pratique administrative fédérale, réforme qui mènerait également à la mise sur pied d'un tribunal administratif d'appel. Les deux propositions reposent sur des modèles australiens dont l'efficacité est prouvée.

B. Un débat portant sur la création d'un bureau de l'ombudsman fédéral à la conférence de 1986 des Ombudsmans législatifs canadiens. Les délégués à la conférence, dont l'ancien sous-ministre de la Justice à Ottawa, M. Roger Tassé, ont qualifié de vieilles rengaines les objections tenaces du fédéral à l'égard de la création d'un poste d'ombudsman fédéral, objections qui ne répondent pas au besoin perçu chez le public de pouvoir recourir à une telle fonction de révision indépendante.

M. Tassé, membre du groupe de travail du sous-ministre fédéral (le Comité Love) qui a recommandé la création d'un poste d'ombudsman fédéral en 1977, demeure convaincu de la nécessité d'un tel poste. Les ombudsmans provinciaux ainsi que M. Gordon Fairweather, président de la Commission canadienne des droits de la personne, ont affirmé avoir reçu au cours de leur pratique un grand nombre de plaintes dirigées contre les ministères et les organismes fédéraux, ce qui les a persuadés du caractère essentiel d'un tel bureau. Par exemple, M. Fairweather déclare qu'il reçoit quelque 39 000 plaintes par année, dont la plupart seraient propices à une enquête du type fournie par les ombudsmans.

Bien que le gouvernement fédéral éprouve toujours des réserves relativement à la création d'un poste d'ombudsman, il a donné et augmenté son appui à la fonction d'ombudsman spécialisé. Ainsi, un comité de la Chambre des communes a mené une étude détaillée sur la compétence et les pouvoirs des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée; par ailleurs, une étude à caractère législatif a été menée concernant l'Enquêteur correctionnel du gouvernement fédéral. L'événement le plus important de 1986 demeure probablement le fait que le gouvernement fédéral a annoncé son intention d'établir une procédure de révision du type utilisé par l'ombudsman pour examiner les plaintes reçues contre la Gendarmerie royale du Canada. Ces événements assez positifs donnent à croire qu'un bureau de l'ombudsman fédéral sera effectivement créé.

SOMMAIRE - RÉSUMÉS DES CAS

(Voir Plaintes reçues et résumés)

- Défauts de construction dans des logements des programmes d'habitation administrés par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (p. 91)

- Mauvaise administration de la mesure sur "les poursuites à haute vitesse" -- Loi sur les véhicules à moteur, article 105.1 (p. 70)

- Retard apporté par le ministère des Transports au règlement de demandes de remboursements pour des dommages subis par un véhicule (p. 105)

- Plainte ayant trait aux méthodes d'enquête du ministère de la Santé et des Services communautaires en ce qui a trait aux enfants victimes de mauvais traitements (p. 43)

- Résolution en commun des problèmes relatifs à l'enregistrement de naissances auprès de la registraire générale des statistiques de l'état civil (p. 84)

- Refus du ministère des Affaires municipales et de l'Environnement d'accorder un dégrèvement pour impôts fonciers (p. 34)

- Omission de la part du ministère des Finances d'informer une personne de ses droits d'appel en vertu de la Loi sur l'administration du revenu (p. 65)

- Mesures disciplinaires excessives prises contre des détenus par le ministère de la Justice (p. 76)

- Méthodes d'enquête inadéquates relatives à de mauvais traitements infligés à des malades ou à des pensionnaires d'un hôpital psychiatrique provincial (p. 87)

- Refus de la Commission des accidents du travail d'indemniser un travailleur pour des dommages psychologiques causés par un accident (p. 59)

- Refus de la Commission des accidents du travail de verser des prestations de survivant à une veuve dont le mari est décédé d'une crise cardiaque (p. 57)

- Allégation du refus d'un établissement correctionnel d'accepter un don de livres fait par une librairie (p. 69)

- Faiblesses de la gestion du programme de remise des prêts aux étudiants par le ministère de l'Aide au revenu (p. 44)

- Refus du ministère des Transports de fournir du travail à un gardien surnuméraire (p. 104)

- Refus d'un conseil scolaire d'autoriser des élèves à fréquenter l'école de leur choix (p. 62)

- Faiblesses des politiques du ministère de la Justice en matière de protection des victimes d'actes criminels (p. 66)

- Faiblesses de la gestion des biens fonciers par l'organisme qui a été remplacé par le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (p. 35)

- Agissements contraires à l'éthique professionnelle de la part d'un conseiller au service de la Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance du Nouveau-Brunswick (p. 49)

- Refus du ministère de la Santé et des Services communautaires d'offrir un remboursement pour des médicaments, en vertu du Plan de médicaments sur ordonnance pour les personnes âgées (p. 88)

- Refus de la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick de réparer des dommages à une propriété subis sur une emprise de ligne de transmission (p. 52)

- Faiblesses de la politique municipale de nettoyage des rues (p. 80)

STATISTIQUES

Le tableau 1 indique que le bureau a examiné, en 1986, 1 515 plaintes contre les gouvernements provincial et municipaux, dont 1 340 nouvelles plaintes reçues en 1986 et 175 plaintes reportées de l'année précédente. L'an dernier a été la huitième année de suite visée par un rapport où le bureau a reçu contre le gouvernement un nombre de plaintes plus élevé que l'année précédente.

Le tableau 2 répartit les plaintes selon leurs lieux d'origine et en donne un coefficient démographique par rapport à l'ensemble de la province. Ainsi, les cinq comtés du Nord, soit Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester et Northumberland, qui représentaient 33,6 % de la population en 1986, ont fait parvenir 39,9 % des plaintes reçues au bureau. Pour leur part, les quatre comtés les plus peuplés, soit Westmorland, Gloucester, Saint John et York, représentaient 50,4 % de la population de la province en 1986 et ont envoyé au bureau 47,2 % des plaintes.

Le tableau 3 représente graphiquement le nombre total de plaintes reçues au cours de l'année. Il permet de constater que le nombre total de plaintes (1 782) et le nombre de plaintes portées contre les gouvernements provincial et municipaux (1 340) ont augmenté par rapport à l'année précédente. Le graphique ne tient pas compte des 161 demandes de renseignements reçues au cours de l'année.

Le tableau 4 répartit le nombre de plaintes en fonction du sexe et de la langue officielle de communication. Nous constatons que 68,7 % des plaintes ont été faites par des hommes, soit une diminution de 2,3 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, 69,9 % des plaintes sont venues d'anglophones, soit une diminution de 1,7 % par rapport à 1985.

Le tableau 5 ainsi que les statistiques figurant dans les résumés de cas indiquent le nombre et le pourcentage de plaintes portées contre des autorités gouvernementales particulières. On remarque un nombre important de plaintes, bien qu'il ait diminué par rapport à l'année précédente, portées contre le ministère de la Justice. Malgré la réorganisation gouvernementale des ministères de la Santé et des Services sociaux, on remarque également que le bureau a reçu un plus grand nombre de plaintes tant contre le ministère de la Santé et des Services communautaires que contre celui de l'Aide au revenu. Il est bon de souligner la diminution importante du nombre de plaintes portées contre la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick. Cette diminution illustre peut-être la qualité des fonctions de relations avec les abonnés et de redressement des comptes.

Le tableau 6 indique le pourcentage des plaintes du ressort du bureau, soit 81 % des plaintes reçues, ou une augmentation de 10,4 % par rapport à l'année précédente.

Les tableaux 7 et 8 font état de la classification des dossiers clos en 1986. Le tableau 7 comprend la classification des dossiers ouverts avant 1986, alors que le tableau 8 comprend les dossiers ouverts au cours de l'année.

Le tableau 7 indique que, parmi les 128 cas reçus avant 1986, 36 (28,1 %) ont été jugés fondés ou partiellement fondés. Le bureau a également accordé son aide dans 28 (21,9 %) autres cas.

Le tableau 8 révèle que 60 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête complète, soit 5,2 % des dossiers ouverts et clos en 1986, ont été jugées fondées ou partiellement fondées. Le bureau a également accordé son aide dans 299 (25,7 %) autres cas. Ces derniers chiffres représentent une augmentation de plus de 10 % par rapport à l'année précédente et ne tiennent pas compte du grand nombre de plaintes qui entrent dans les catégories "Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible" où le bureau a trouvé un moyen de recours pour le plaignant et s'est assuré que ce dernier l'utiliserait. Ces chiffres peuvent également illustrer la façon dont le bureau considère son rôle : il consiste bien plus à aider les citoyens à obtenir des résultats du gouvernement qu'à tout simplement "juger" si ce dernier a bien agi.

Le lecteur est prié de noter, outre les chiffres contenus dans les tableaux statistiques, ceux qui figurent dans les résumés des cas à la section Annexes, car ils traduisent les interventions du bureau auprès des diverses autorités responsables, notamment les ministères du gouvernement, les tribunaux administratifs, les corps municipaux et la fonction d'accès à l'information.

Les plaintes ont été reçues de diverses façons :

a)	par lettre	294
b)	par entrevue	367
c)	par téléphone	671
d)	sur l'initiative du bureau	8

ANNEXES

AFFAIRES MUNICIPALES ET ENVIRONNEMENT

Reporté de 1985 -	15
Reçu en 1986 -	39

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	9
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	11
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	8
Non fondé - Aucune aide possible	5
Partiellement fondé - Partiellement redressé	2
Partiellement fondé - Redressé	2
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	3
À l'étude	13

86-200-39

Deux propriétaires se sont plaints que le ministère ne leur ait pas accordé de dégrèvement pour impôts fonciers pour les années d'imposition 1979 à 1984.

La maison des plaignants était à l'origine un duplex que ces derniers avaient converti en maison unifamiliale à l'achat, en 1976. Les plaignants n'ont pas remarqué que le plein dégrèvement pour impôts fonciers relativement à la propriété ne leur avait pas été accordé, parce qu'une compagnie de prêt hypothécaire faisait les paiements d'impôts fonciers en leur nom et parce qu'il n'y avait pas de dégrèvement pour impôts fonciers sur les duplex avant 1979. Les plaignants se sont aperçus du problème pour la première fois en 1986. Ils ont ensuite adressé une demande écrite à ce sujet et ont ainsi obtenu un dégrèvement pour les années d'imposition 1985 et 1986. Le ministère n'a pas vraiment accédé à la demande des plaignants en leur accordant les dégrèvements et il ne s'en est tenu qu'à un ajustement de leur Avis d'évaluation et d'impôt sur propriété immobilière de 1986. Les plaignants sont par la suite entrés en contact avec le bureau de l'ombudsman au sujet de leur admissibilité au dégrèvement d'impôts fonciers pour la période de 1979 à 1984.

Après avoir bien étudié le dossier des plaignants, le directeur de l'évaluation du ministère a déclaré que le dégrèvement pour impôts fonciers leur serait accordé pour les autres années d'imposition.

Les plaignants ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du résultat.

85-200-30

Le dix-neuvième rapport annuel du bureau de l'ombudsman comprenait un résumé de cas (p. 28) et une recommandation non formelle (p. 2) qui soulignait la nécessité d'appliquer également aux personnes mariées qui se trouvent dans les mêmes conditions financières l'exonération accordée aux personnes non mariées en vertu de l'alinéa 4(1)g) de la Loi sur l'évaluation.

Le 18 juin 1986, la recommandation a été mise en oeuvre grâce à l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences (L.N.-B., 1986, chap. 70), ainsi qu'à la promulgation, par la suite, du règlement 86-920 en vertu de la Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences (entrant en vigueur le 1er janvier 1987).

Il est possible que l'adoption d'une date de demande limite fixée au 30 septembre de l'année d'imposition foncière constitue une lacune de la nouvelle loi. Une telle exigence paraît quelque peu difficile à respecter, étant donné que la plupart des personnes admissibles sont âgées ou ont des moyens financiers limités.

82-200-22, 84-200-38

Un couple s'est plaint le 22 avril 1982 de la prétendue mauvaise administration, par la ville et le comté de Saint John, les prédécesseurs en droit du ministère, de la politique de gestion en matière de biens réels.

Après avoir mené une enquête détaillée, le bureau a fait parvenir le rapport et la recommandation qui suivent aux sous-ministres des Affaires municipales et de la Justice.

RAPPORT

1. Le 22 avril 1982, [les plaignants] se sont plaints des dommages qu'ils auraient subis à la suite d'une erreur ou d'une omission commise par des fonctionnaires, des représentants ou des cadres de la ville et du comté de Saint John, les prédécesseurs du ministère des Affaires municipales. L'erreur ou l'omission aurait été commise à l'achat de la propriété, située [...], à Saint John, et elle s'est fait jour au moment où les plaignants ont tenté de vendre celle-ci. Plus précisément, l'acheteuse s'est retirée d'une promesse de vente conclue le 28 mai 1981 parce que [le titre de] l'un des deux lots qui forment la propriété [des plaignants] [...] comportait un vice, ce qui a entraîné les pertes financières exposées dans le document en annexe.

2. À mon avis, les résultats de l'enquête menée par mon bureau montrent que les pertes financières subies par [les plaignants] résultent directement d'une erreur ou d'une omission commise par des fonctionnaires, des représentants ou des cadres de la ville et du comté de Saint John dans l'exercice des fonctions que leur avaient attribuées ces prédécesseurs du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les documents ci-joints [...] révèlent que la ville et le comté de Saint John ont transféré des biens réels aux plaignants alors qu'ils auraient dû savoir que le titre de propriété de ces biens comportait un vice [...] Les documents en question montrent qu'une personne agissant au nom de la ville et du comté de Saint John a commis de graves erreurs et donnent à entendre que le shérif de la ville et du comté de Saint John a peut-être aussi commis des erreurs. Notamment, il convient de prêter attention [...] à une lettre du secrétaire de comté adressée à l'avocat de la ville et du comté de Saint John, [dans laquelle] il est indiqué que [les biens réels en cause] auraient dû être achetés par la ville au cours d'une vente pour impôt impayé avant 1944 mais qu'ils n'étaient toujours pas vendus en 1944. Le titre, qui [...] est bel et bien enregistré au bureau de l'enregistrement du comté de Saint John [...] révèle ce qui paraît être le peu de soins avec lesquels la ville et le comté de Saint John ont rempli les documents relatifs aux biens réels en cause. Par suite de ce qui semble être une erreur ou une omission commise à l'achat [des biens réels], et en dépit des larges moyens dont ils disposaient pour s'assurer de la qualité du travail de leurs employés, de leurs représentants ou de leurs cadres, la ville et le comté de Saint John n'ont pas réussi à acquérir un titre incontestable relativement aux biens réels en question. Ils ont plutôt transféré aux plaignants le titre comportant un vice dans un acte daté du 24 décembre 1953 [...] Malheureusement, l'avocat des plaignants ne s'est pas aperçu du vice au cours de la recherche de titre qu'il a effectuée à l'occasion de l'achat en 1953, vice qui a été découvert seulement au moment où les plaignants ont tenté de vendre leur propriété en mai 1981. Encore une fois, malheureusement, l'avocat qu'ils ont retenu en 1981 n'a pas été en mesure de résoudre le problème posé par le titre avant que l'acheteuse qui avait conclu une promesse de vente ne retire son offre.

3. Trois parties sont concernées dans cette affaire :

a) Premièrement, la ville et le comté de Saint John et leur successeur, le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les divers documents ci-joints établissent très clairement que des personnes agissant à titre de fonctionnaires ou de cadres ou d'employés de cette partie ont commis une erreur, et que le vice contenu dans le titre n'a pas été

corrigé en dépit du fait qu'il avait été repéré avant que la propriété soit vendue aux plaignants. Il ne fait aucun doute que le problème donnant lieu à la présente plainte a été créé par cette partie, et que c lle-ci n'a pas pris les mesures appropriées pour y remédier.

b) La deuxième partie, soit l'avocat retenu par les plaignants au moment de leur achat en 1953, ne s'est pas rendu compte du vice contenu dans le titre (qui a été corrigé par la suite en vertu d'une ordonnance du juge J. Turney Jones de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en 1981). Cependant, en communiquant avec leur avocat à la suite de la découverte de l'erreur en 1981, les plaignants ont appris que, même s'ils avaient retenu et payé les services de l'avocat, celui-ci agissait non pas pour eux mais pour le compte de la compagnie de prêt hypothécaire qui a financé leur achat. L'avocat a donc refusé d'accepter leur réclamation en dommages-intérêts. Il semble que toute cause d'action exercée par les plaignants serait excessivement risquée et d'un coût prohibitif, vu les moyens financiers limités des plaignants et la valeur de la réclamation.

c) Les plaignants eux-mêmes sont la troisième partie en cause. Ils ont initialement acheté la propriété du "gouvernement" et ils ont cru qu'ils pouvaient se fier au "gouvernement" pour obtenir un titre incontestable. Ils ont néanmoins retenu les services d'un avocat pour les aider à financer leur hypothèque et, encore une fois, ils ont cru qu'ils pouvaient se fier à l'expertise de l'avocat. [Les plaignants] semblent être des parties complètement innocentes qui ont subi des pertes aux mains d'autres parties qui ont à leur disposition des moyens financiers beaucoup plus importants que ceux des plaignants pour ce qui est d'assumer les conséquences de l'erreur.

D'un point de vue technique juridique, il semble que la Loi sur la prescription ainsi que les règles de la "common law" en matière de biens réels, de contrat, d'organisme et de délit civil pourraient intervenir pour faire obstacle au droit d'action des plaignants contre l'une des deux autres parties. En raison de la situation financière des plaignants, il devient impossible d'intenter de telles poursuites. Les deux autres parties possèdent des ressources financières suffisantes pour supporter les pertes subies à la suite des erreurs ou des omissions. Malheureusement, à la suite de leurs démarches auprès de leur avocat et de la Société des avocats du Nouveau-Brunswick, les plaignants se sont vu refuser toute aide de la part de ces deux sources. Le bureau n'a aucune autorité sur les avocats en pratique

privée et sur la Société des avocats du Nouveau-Brunswick. L'autre partie, la province du Nouveau-Brunswick, semblerait également responsable de la perte subie par les plaignants et serait plus en mesure que les plaignants de supporter le fardeau de leurs frais.

RECOMMANDATION

À mon avis, le grief [des plaignants] contre le gouvernement du Nouveau-Brunswick par ses prédécesseurs, la ville et le comté de Saint John, est justifié. Je crois que la ville et le comté de Saint John ont négligé à tort de remettre aux plaignants un titre incontestable [pour la propriété en question] alors qu'ils avaient connaissance du vice contenu dans le titre et qu'ils possédaient les moyens financiers et juridiques de corriger ce vice. J'admets comme exact le bilan des pertes financières que les [plaignants] m'ont présenté, lequel s'élève à 9 588,54 $. Cependant, bien que je tienne la province responsable (par opposition à coupable devant la loi) des pertes subies par les plaignants, je ne crois pas qu'elle en soit l'unique responsable. C'est pourquoi je recommande que la province du Nouveau-Brunswick rembourse la somme de 3 440 $ [aux plaignants], ce qui représente les frais juridiques engagés pour la validation du titre de [la propriété en cause]. Je crois qu'un tel paiement est conforme et analogue à la politique du ministère des Affaires municipales d'assurer les frais juridiques engagés pour la validation d'un titre de propriété dans un cas où la province a soulevé des doutes relativement au titre et où la partie concernée est tout à fait innocente de l'erreur commise.

Joseph Bérubé
Ombudsman

Le 21 décembre 1984

Après la tenue de discussions et l'échange de correspondance avec les deux sous-ministres, le rapport et la recommandation ont été soumis au lieutenant-gouverneur en conseil. Le président du Conseil exécutif, l'honorable Wilfred Bishop, a ensuite fait savoir que la recommandation avait été approuvée par le Conseil exécutif et que la somme de 3 440 $ serait versée aux plaignants.

Les plaignants ont confirmé par la suite qu'ils avaient reçu le paiement versé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ils ont exprimé leur satisfaction à l'égard des résultats obtenus.

85-200-11

Un propriétaire s'est plaint en avril 1985 que le ministère a refusé de lui accorder un dégrèvement pour impôts fonciers pour l'année d'imposition foncière 1983.

Le plaignant affirme avoir acheté sa maison en 1982, mais qu'il s'est aperçu en 1985 seulement qu'on ne lui avait pas accordé de dégrèvement pour impôts fonciers relativement à sa propriété. À l'époque, le ministère lui a accordé un dégrèvement pour les années d'imposition 1984 et 1985; toutefois, le ministère a aussi avisé le plaignant qu'il ne pouvait lui accorder de dégrèvement rétroactif pour une période de plus d'un an. Le ministère a également informé le plaignant que ce dernier n'avait pas renvoyé le formulaire de demande de dégrèvement qui lui avait été posté à l'automne 1982.

À l'enquête, le bureau a découvert que le plaignant ou son avocat avait négligé de fournir une adresse postale exacte sur un affidavit de contrepartie préparé à l'intention du ministère, en date de l'achat de la maison du plaignant. De plus, il a été établi que, bien que le plaignant n'avait pas reçu le formulaire de demande de dégrèvement du ministère, les postes n'avaient pas renvoyé le formulaire en question au ministère (renvoi qui lui aurait permis de pousser son enquête sur l'adresse postale exacte du plaignant). Par contre, le dossier du ministère indiquait qu'un de ses évaluateurs avait vu le plaignant chez lui à l'automne 1982 et qu'il aurait pu à ce moment-là apporter des corrections à l'adresse postale.

Suite à ces constatations, le bureau a fait une recommandation non formelle d'accorder au plaignant un dégrèvement pour impôts fonciers pour l'année 1983, recommandation qu'a acceptée le ministère.

Dans une lettre au bureau reçue le 10 avril 1986, le plaignant a remercié ce dernier et a indiqué qu'il avait reçu le dégrèvement.

86-200-10

Un propriétaire a demandé l'aide du bureau parce qu'il craignait que sa terre soit polluée par un motel-restaurant voisin.

Selon le plaignant, le motel-restaurant déversait ses eaux usées dans un étang d'épuration de l'autre côté d'une route adjacente à sa demeure. Le plaignant s'opposait à la présence de l'étang qui, à ses yeux, était laid, malodorant et une source de pollution. Il avait consulté un certain nombre d'organismes de contrôle à ce sujet, et il savait que l'exploitant projetait d'acquérir une parcelle de route abandonnée adjacente à sa demeure et d'y installer une fosse septique et un lieu de décharge. Ce projet inquiétait énormément le plaignant, d'autant plus que le gouvernement semblait mettre beaucoup de temps à étudier le problème.

Le bureau a joué un rôle de catalyseur et d'enquêteur dans l'affaire. Il a notamment obtenu que le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement et le ministère de la Santé et des Services communautaires lui confirment qu'ils se souciaient tous deux du problème actuel de pollution, qu'ils avaient rejeté l'emploi d'une fosse septique et d'un lieu de décharge proposé comme solution par le propriétaire du motel, et qu'ils avaient fini par exiger que ce dernier installe un système d'évacuation des eaux usées moderne et plus sûr pour l'environnement.

Le plaignant a déclaré qu'il était satisfait du résultat.

85-270-7

Un propriétaire s'est plaint, à l'occasion des audiences du bureau à Campbellton, que le ministère n'ait rien fait pour ordonner à une compagnie pétrolière d'enlever de sa propriété des pompes à essence et des réservoirs à essence souterrains.

Une enquête a révélé que la résidence du plaignant était auparavant une épicerie et que l'ancien propriétaire avait conclu une entente verbale avec une compagnie pétrolière locale pour l'installation de pompes à essence et de réservoirs sur les lieux. En 1957, la compagnie pétrolière locale, par une vente conclue à l'amiable, c'est-à-dire sans inventaire détaillé de ses biens, a cédé tous ses biens à une autre compagnie pétrolière. Le propriétaire du magasin a ensuite vendu sa propriété au plaignant, et celui-ci l'a utilisée comme résidence privée seulement. La détérioration des réservoirs a causé plus tard la pollution par l'essence de la propriété et de la réserve d'eau du plaignant. Le plaignant est donc entré en contact avec la compagnie pétrolière qui avait acheté les pompes et les réservoirs souterrains, pour lui demander de les enlever. La compagnie a refusé, en arguant qu'il n'y avait aucune preuve écrite qu'elle était propriétaire des pompes et des réservoirs.

Au cours de son enquête, le bureau est entré en contact avec l'ancien propriétaire de la compagnie pétrolière qui avait installé les pompes et les réservoirs sur la propriété du plaignant. Celui-ci a confirmé que sa compagnie avait fait ces installations et transféré le titre de propriété à l'autre compagnie pétrolière. Il a aussi suggéré au bureau d'entrer en contact avec le président de la compagnie pétrolière, en informant le bureau des conditions de vente des pompes et des réservoirs.

Le 25 novembre 1985, l'avocat du bureau a entrepris cette démarche, qui est plutôt inhabituelle, et il a fait part au président de la compagnie pétrolière des discussions que le bureau a eues avec l'ex-cadre de la compagnie. Le bureau a demandé de façon non formelle qu'une aide soit accordée au plaignant. Le président de la compagnie pétrolière a affirmé qu'il allait étudier la question immédiatement.

Le 26 novembre 1985, le représentant régional de la compagnie pétrolière est entré en contact avec le ministère et l'a informé que les pompes et les réservoirs souterrains seraient enlevés et que le terrain serait nivelé. Les travaux ont pris fin le 28 novembre.

Les plaignants se sont déclarés satisfaits du résultat obtenu, puis le bureau a classé l'affaire.

85-270-14

Une propriétaire s'est plainte du refus du ministère de lui fournir un avis suffisant en ce qui a trait à la construction d'un étang d'épuration destiné à un lotissement adjacent.

Les installations de traitement des eaux usées du lotissement adjacent étaient insuffisantes et créaient des problèmes. Par conséquent, une commission d'épuration a été mise sur pied en vertu de la Loi sur l'assainissement de l'environnement; la commission a par la suite décidé d'aménager un étang d'épuration. Comme elle ne résidait pas dans le lotissement, la plaignante n'était pas au courant de la formation de la commission et elle a pris connaissance de la construction de l'étang seulement lorsque les travaux ont débuté.

La plaignante a ensuite communiqué avec un certain nombre de fonctionnaires afin de s'assurer que sa propriété et les cours d'eau adjacents ne seraient pas touchés par la pollution. Même si les réponses qu'elle a obtenues l'ont raisonnablement satisfaite, elle est restée préoccupée par le fait qu'elle n'avait pas vraiment eu l'occasion de réagir à la proposition initiale, et il lui a semblé que des mesures correctrices devaient être prises à cet égard.

Après enquête, le ministère a confirmé que les membres de la localité qui ne résidaient pas dans le lotissement concerné n'ont pas été avisés de façon suffisante. En effet, on avait affiché l'avis seulement dans le lotissement ainsi que dans un ou deux magasins du coin, que la plaignante et d'autres opposants ne fréquentaient pas. Le ministère a annoncé qu'il était en voie de rédiger des mesures législatives relatives aux évaluations d'impact sur l'environnement, mesures qui prescriraient des exigences plus étendues et plus précises en matière d'avis pour ce qui est du genre d'aménagement faisant l'objet de la plainte. En attendant, pour répondre aux préoccupations soulevées par le grief en cause, le ministère a fait en sorte que les futurs intéressés indiquent leurs intentions de façon appropriée par des annonces publiées dans les journaux locaux et par un affichage plus adéquat d'avis publics.

La plaignante s'est dit satisfaite des résultats.

AGRICULTURE

Reporté de 1985 -	4
Reçu en 1986 -	8

Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	2
À l'étude	6

85-110-5, 85-110-6

Deux propriétaires fonciers se sont plaints de la pollution d'un ruisseau traversant leurs exploitations agricoles. Ils attribuaient la pollution à l'exploitation agricole d'un voisin en amont. Les plaignants ont précisé qu'ils avaient communiqué à ce sujet avec le ministère de l'Agriculture et celui des Affaires municipales et de l'Environnement, mais sans obtenir satisfaction. Un des plaignants a en outre allégué que l'agriculteur en amont avait aussi endigué le ruisseau, réduisant ainsi le débit d'eau irrigant ses terres.

À la suite de l'intervention du bureau, les deux ministères, qui s'étaient occupés des plaintes, ont intimé à l'agriculteur de réensemencer les abords du ruisseau pour réparer les dommages qui y avaient été causés, et de limiter la pollution provenant de sa porcherie. Cette mesure a été prise en 1985 et également en 1986.

En ce qui touche le présumé endiguement du ruisseau, le bureau a mené une enquête complète qui a révélé que la digue avait été construite il y a longtemps et que les récents travaux sur la digue étaient des travaux de réfection.

AIDE AU REVENU

Reporté de 1985 -	10
Reçu en 1986 -	161

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	47
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	3
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	40
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	42
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	20
Non fondé - Aide accordée	2
Partiellement fondé - Aide accordée	3
Partiellement fondé - Redressé	1
Fondé - Aide accordée	1
À l'étude	9

85-240-41

Une femme s'est plainte des méthodes d'enquête employées par le personnel du ministère pour traiter une plainte portée contre des membres de sa famille au sujet de mauvais traitements infligés à une enfant.

Le ministère avait fait enquête sur une allégation d'agression sexuelle dont aurait été victime la fille de la plaignante, âgée de 10 ans, agression commise par ses deux frères de 13 ans. Bien que le ministère ait conclu que les preuves étaient insuffisantes pour intenter des poursuites, la plaignante était mécontente de certains aspects de l'enquête, à savoir a) la décision du ministère d'interroger sa fille plutôt que le médecin de famille qui l'avait traitée peu après le présumé incident, b) la décision du ministère d'interroger d'autres membres de la famille, c) l'omission par la travailleuse sociale du ministère affectée au dossier de se présenter à la plaignante, d) l'omission par le ministère de fournir à la plaignante le suivi qu'il avait promis et e) le refus du ministère de divulguer le nom de la personne qui a amorcé la plainte.

Après enquête sur les lignes directrices du ministère et à la suite de réunions avec le personnel local et les superviseurs ayant participé au cas, il est apparu que le ministère avait effectué une enquête juste et approfondie et qu'il avait respecté les droits de la plaignante et de ses enfants. En réponse aux points soulevés par la plaignante, le ministère a déclaré a) qu'il est jugé approprié d'interroger en premier lieu les membres de la famille, y compris les enfants, et de passer à une enquête de type public seulement si le cas n'a pas été résolu au cours de la première étape, b) que la travailleuse sociale qui a rendu visite à la plaignante était bien connue de cette dernière, la plaignante ayant été partie dans d'autres cas de "protection de l'enfance" au cours des huit années précédentes, c) que les dispositions de la Loi sur les services à la famille concernant les plaintes relatives aux mauvais traitements infligés à des enfants sont conçues pour encourager le signalement de tels incidents, et ce en partie par un mécanisme qui protège l'identité de l'auteur du signalement et d) qu'il semble que la plaignante ait été mise au courant des résultats de l'enquête du ministère.

Pour cette affaire, le bureau a examiné les exigences en matière d'enquête sur les plaintes relatives aux mauvais traitements infligés à des enfants. Il ne les a pas trouvées très "rigoureuses", surtout en ce qui a trait à la très grande importance des droits et obligations juridiques des enfants et à la vulnérabilité particulière de ceux-ci. Le ministère a expliqué qu'il était en voie de rédiger des "Lignes directrices provinciales relatives à la protection des enfants victimes de mauvais traitements et de négligence" et il a invité le bureau à fournir ses commentaires pour la préparation de ce document.

À titre de corollaire, le bureau a appuyé la déclaration de principes en matière de traitement des plaintes concernant des enfants, laquelle a été rédigée en 1986 à l'occasion de la conférence des Ombudsmans législatifs canadiens. La déclaration contenait l'engagement suivant : le traitement des plaintes provenant d'enfants ou concernant des enfants se verra accorder une priorité spéciale, quel que soit le sujet de la plainte ou l'autorité concernée. Les besoins et les préoccupations des enfants sont immédiats et exigent une attention immédiate. Un retard indu dans le traitement des plaintes provenant d'enfants ou concernant des enfants ferait de l'ombudsman une partie du problème plutôt qu'un début de solution.

86-240-123

Au cours des audiences privées du bureau tenues en octobre à Moncton, une cliente de l'Aide au revenu s'est plainte de la décision du ministère de déduire des prestations d'assistance sociale auxquelles elle avait droit le montant de son prêt aux étudiants et de sa bourse d'études.

La plaignante, qui était à l'époque parent unique de deux enfants, s'était récemment inscrite à un programme de secrétariat, pour lequel elle avait reçu une bourse ainsi qu'un prêt du Programme canadien de prêts aux étudiants. Elle avait par la suite appris que les pleins montants de son prêt et de sa bourse provinciale seraient déduits des prestations d'assistance sociale auxquelles elle avait droit.

L'enquête a révélé que la politique du ministère avait été modifiée peu de temps auparavant et que, par conséquent, seule la partie bourse de l'aide serait déduite des prestations d'assistance sociale auxquelles la cliente avait droit.

La plaignante a donc été avisée que ses prestations d'assistance sociale seraient augmentées et que l'augmentation serait rétroactive à partir de la date de la modification de la politique.

86-240-58

La mère d'une étudiante universitaire s'est plainte du refus du ministère d'accorder à sa fille une remise de prêt aux étudiants.

En vertu du Programme canadien de prêts aux étudiants, ceux qui empruntent plus de 6 000 $ pendant leurs études universitaires de premier cycle peuvent bénéficier de remises. L'étudiante avait emprunté au total 6 990 $, mais elle avait remboursé 1 000 $ à la date d'échéance de son prêt. La banque à charte où avait été obtenu le prêt a inscrit le versement et a par la suite envoyé au ministère un état du prêt, sur lequel figurait un montant inférieur à 6 000 $.

Dans un premier échange de lettres, le ministère a indiqué que, à son avis, l'étudiante avait les ressources nécessaires pour rembourser une partie de son prêt -- soit à peu près l'équivalent de son versement de 1 000 $ -- au cours du dernier mois de son programme d'études de premier cycle. Il semble que la décision du ministère de refuser une remise de prêt à celle-ci ait été fondée sur cette conclusion. Une vérification additionnelle auprès de l'étudiante a révélé que celle-ci avait fait sa demande de remise avant d'effectuer le versement à la banque à charte. Malheureusement, le ministère a omis de donner suite à la demande. L'étudiante a indiqué qu'elle avait par la suite établi avec la banque un calendrier de remboursement de son prêt, le premier paiement étant exigible le 1er novembre 1985. De plus, après avoir découvert qu'elle aurait à payer un taux d'intérêt élevé, elle a décidé d'effectuer un premier versement de 1 000 $. Cependant, l'étudiante a insisté sur le fait que sa mère a dû économiser le plus possible pour payer une telle somme en son nom. À l'appui de son argument, elle a fourni au bureau des copies de ses relevés de comptes bancaires pour montrer combien ses moyens financiers étaient limités à la fin de ses études.

Les renseignements ci-dessus ont été transmis par lettre au ministère le 7 août 1986. Dans la même lettre, le bureau a) demandait si l'étudiante était admissible à la remise, étant donné qu'elle n'avait rien remboursé avant la date d'échéance du prêt et b) voulait connaître la date limite pour déterminer la dette d'un requérant aux fins de son admissibilité à une remise de prêt aux étudiants.

Après un nouvel examen du dossier par le ministère, celui-ci a avisé l'étudiante qu'elle se verrait accorder une remise de son prêt aux étudiants, soit 990 $. Ce faisant, le ministère a également indiqué que la date utilisée pour déterminer la dette d'un étudiant aux fins d'une remise de son prêt est la date de remise du diplôme.

Tant l'étudiante que sa mère ont exprimé leur satisfaction à l'égard des résultats obtenus.

86-240-12

Une personne handicapée a demandé l'aide du bureau en soutenant que le ministère lui avait refusé la permission de prendre un pensionnaire dans sa propriété locative.

La plaignante, dont le cas a été acheminé au bureau par la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, a allégué avoir reçu des informations contradictoires des bureaux régional et central du ministère sur son admissibilité à l'aide au revenu au cas où elle prendrait un pensionnaire. Le bureau central avait, semble-t-il, informé la plaignante qu'elle était libre de prendre un pensionnaire sans que son admissibilité à l'aide au revenu en souffre, tandis que le bureau régional aurait dit que le fait de prendre un pensionnaire serait considéré comme créant une nouvelle unité économique et que, si le pensionnaire avait un revenu dépassant la limite fixée par le ministère de l'Aide au revenu, la plaignante ne serait plus admissible à l'aide en question.

Après étude du cas avec le sous-ministre, le bureau a appris que la plaignante avait en effet reçu des informations contradictoires et que celles-ci étaient dues à la "nuance subtile" qu'il y a entre le cas où un pensionnaire vient augmenter le revenu du client et celui où il vient créer une seule unité économique avec ce dernier. Dans ce cas-ci, il a été permis à la plaignante de prendre un pensionnaire sans mettre son admissibilité à l'aide au revenu en jeu, car le ministère a jugé que 20 % du loyer du pensionnaire représentait un revenu, et le taux de base de l'assistance de la plaignante a été réduit d'autant.

La plaignante s'est déclarée satisfaite du résultat.

86-240-17

Le 12 février 1986, un diplômé universitaire s'est plaint que le ministère ait refusé d'étudier sa demande d'admission au Programme de remise de prêt.

En vertu du programme, le plaignant aurait eu droit à une réduction de 25 % sur toute portion de son prêt dépassant 6 000 $. La brochure explicative du programme n'indiquait aucune date limite pour faire une demande. Cependant, après être entré en contact avec le ministère le 12 février 1986, le plaignant a été avisé que sa demande ne serait pas considérée, vu que la date limite avait été fixée au 31 décembre 1985.

Au cours de l'étude de la question, le directeur de l'Aide aux étudiants a reconnu que la documentation du ministère n'était pas complète car il n'était pas fait mention d'une date limite au sujet des demandes de remise. En conséquence, le ministère n'a pas tenu compte de la date limite.

Le plaignant s'est déclaré satisfait du résultat.

86-240-109, 86-240-135, 86-240-142

La Loi sur le bien-être social et les règlements prévoient une procédure de révision et d'appel assez adéquate pour les personnes qui se voient refuser des prestations parce qu'elles ne répondent pas aux conditions de la loi. Malgré cette procédure, il y a un grand nombre de cas où des facteurs de temps et des circonstances extraordinaires exigent un processus de révision plus rapide et moins formel. Par conséquent, le ministère a nommé un adjoint spécial au bureau du sous-ministre pour aider les gens de façon informelle. Ce service est assuré en collaboration avec le bureau pour les cas qui feraient normalement l'objet d'un appel.

Les trois exemples suivants illustrent les avantages tirés de la nomination de l'adjoint spécial :

A. Une femme s'est plainte au nom de sa soeur qui avait de la difficulté à obtenir de l'aide financière pour envoyer son garçon à la maternelle. La plaignante avait apparemment fait une demande de prestations spéciales avant la rentrée scolaire, mais n'avait reçu aucune réponse du ministère lorsqu'elle est entrée en contact avec le bureau, le 8 septembre. Le 11 septembre, la plaignante a reçu après étude un bon de 200 $ couvrant l'inscription, les déplacements et les vêtements.

B. Le 27 octobre, un père en attente de prestations d'assurance-chômage s'est plaint au sujet de sa demande d'assistance temporaire. Le plaignant a affirmé qu'il était essentiel qu'il obtienne de l'argent pour subvenir aux besoins fondamentaux de son enfant.

   L'adjoint spécial du ministère a mené une enquête quant aux doutes entourant la situation financière du plaignant, puis ce dernier s'est vu remettre un bon par le ministère le 29 octobre.

C. Un hémophile, client du ministère, a demandé à celui-ci de recevoir des prestations spéciales à l'occasion d'un déplacement au Québec ayant pour but l'extraction d'une dent. Après étude, le ministère a accepté de dédommager le client de ses frais de déplacement, de nourriture et de logement. Le frère du plaignant, qui avait la même maladie, a ainsi pris connaissance de son droit de réclamer une aide spéciale, et a déclaré qu'il allait présenter une demande dans le même sens.

APPROVISIONNEMENT ET SERVICES

Reçu en 1986 - 4

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aide accordée	1
À l'étude	1

86-230-4

Un cadre d'entreprise de distribution de produits manufacturés s'est plaint de difficultés dans l'achèvement d'un contrat de conversion de systèmes de chauffage dans des écoles.

Le plaignant a affirmé avoir présenté une soumission détaillée pour la conversion des systèmes de chauffage dans un certain nombre d'écoles, soumission que le ministère de l'Éducation avait acceptée et confirmée par une déclaration d'intention. Le plaignant a aussi allégué que le ministère avait essayé par la suite de modifier l'entente unilatéralement.

Au cours de l'étude de l'affaire avec des représentants du ministère de l'Éducation, le plaignant a été renvoyé au ministère de l'Approvisionnement et des Services. Toutefois, les efforts du plaignant en vue de communiquer avec le sous-ministre se sont soldés par un échec.

Finalement, le bureau a joué un rôle de médiateur et a réussi à rétablir la communication entre le ministère et le plaignant. Le plaignant a ainsi trouvé une solution satisfaisante à son problème.

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Reçu en 1986 -		3
	Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
	Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1

BUREAU DU CONTRÔLEUR

Reçu en 1986 -		1
	Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Reçu en 1986 -		1
	Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1

CABINET DU PREMIER MINISTRE

Reçu en 1986 -		2
	Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
	Non fondé - Aide accordée	1

COMMERCE ET TECHNOLOGIE

Reporté de 1985 -		1
Reçu en 1986 -		5
	Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
	Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
	Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
	Fondé - Redressé	1
	A l'étude	2

85-120-3

Un ancien employé s'est plaint que le ministère lui aurait exigé le remboursement d'une partie des frais de déménagement qu'il avait engagés avant son entrée en fonction en 1981.

Le plaignant a été à l'emploi du ministère pendant environ huit mois, à partir de juin 1981. Avant la fin de la période de stage, le ministère a avisé le plaignant qu'il n'était pas prêt à le garder comme employé à plein temps et que celui-ci devait choisir entre remettre sa démission et être renvoyé comme stagiaire. Le plaignant a choisi de démissionner, et, ce faisant, il a appris qu'il aurait à rembourser environ 1 100 $ des 1 800 $ que le ministère avait engagés pour lui en frais de déménagement au début de son emploi. Le plaignant s'est opposé à une telle exigence et, par conséquent, le ministère a consenti à renoncer à récupérer environ 400 $ de la somme qu'il avait initialement réclamée. Par ailleurs, le ministère a réquisitionné et déposé dans son compte le chèque de remboursement de 726,56 $ des cotisations au régime de pension du plaignant.

Le plaignant a avancé que son rendement au travail était acceptable et que le ministère n'aurait pas dû exiger qu'il mette fin à son emploi. De plus, à son avis, puisque sa démission n'était pas réellement volontaire, le solde des frais de déménagement que le ministère avait récupéré devrait lui être remboursé.

Après enquête, le ministère a reconnu qu'il avait agi incorrectement et il a accepté de prendre les mesures demandées par le plaignant.

Le plaignant a par la suite indiqué qu'il avait reçu un chèque de 726,56 $ et il a remercié le bureau de l'aide fournie.

COMMISSION DE L'ALCOOLISME ET DE LA PHARMACODÉPENDANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1985 -	2
Reçu en 1986 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	2

85-305-3, 86-305-2

Deux personnes se sont plaintes de ce qui était à leur avis des activités contraires au code professionnel de la part de l'un des conseillers de la commission.

Dans le premier cas, une femme a rapporté que l'un des conseillers de la commission lui avait fourni, ainsi qu'à ses deux filles, des conseils au sujet de l'alcoolisme, et qu'au cours des séances une étroite amitié était née entre le conseiller, la plaignante et sa famille. Un an environ avant que la plaignante ne soit entrée en contact avec le bureau, le conseiller lui avait emprunté environ 1 600 $ à court terme et sans intérêt, somme qu'à son tour elle avait empruntée en utilisant sa carte de crédit. Par la suite, le conseiller ne l'a pas remboursée, malgré ses nombreuses demandes et protestations. Le président de la commission a reconnu volontiers que le conseiller avait abusé d'une relation professionnelle en vue d'obtenir de la plaignante une aide financière. Le président de la commission et des cadres de son personnel ont été d'accord pour dire que dans des circonstances normales des mesures disciplinaires seraient de mise; cependant, un point de détail de la convention collective du conseiller mettait ce dernier à l'abri de mesures disciplinaires. De plus, étant donné que le conseiller avait obtenu son poste en vertu d'une clause grand-père, il ne faisait pas partie d'un organisme professionnel qui aurait pu entamer contre lui des procédures disciplinaires. En fin de compte, la commission a accepté de payer à la plaignante le montant total du prêt plus les intérêts (soit environ 2 000 $) et le conseiller a accepté de rembourser la commission au moyen d'une déduction sur ses chèques de paye.

La seconde plaignante nous a rendu visite au cours de nos audiences d'avril à Woodstock, et son grief était identique. Elle avait prêté de l'argent au même employé de la commission, et ceci avait découlé directement d'une relation professionnelle confidentielle avec l'employé en sa qualité de conseiller.

À la suite de la première étude, il a été décidé qu'à l'avenir les griefs semblables devraient être adressés à notre bureau, et que la commission les étudierait ensuite en vue de déterminer les remboursements à effectuer, sur une base identique à celle du premier cas.

Au terme de ce processus, la seconde plaignante a reçu un chèque de remboursement de 531,55 $. L'employé a dû rembourser cette somme et, en plus, a fait l'objet de mesures disciplinaires de la part de la commission.

Les deux plaignantes ont déclaré qu'elles étaient satisfaites de ce résultat.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1985 -	1
Reçu en 1986 -	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	3

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1985 -	4
Reçu en 1986 -	30

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	13
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	7
Non fondé - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	4

86-310-6

La fille du plaignant s'est plainte le 3 mars 1986 de ce que la commission menaçait, à son avis, de débrancher l'électricité à son père, le 15 mars.

Le plaignant avait accumulé 411,06 $ en arriérés sur son compte d'électricité. Le bureau de district de St. Stephen, préoccupé du grand nombre d'arriérés sur des comptes d'électricité qui s'étaient accumulés depuis l'interruption des recouvrements durant la période de Noël a insisté pour que la facture soit payée avant le 15 mars, sinon il débrancherait l'électricité. Le plaignant a indiqué que ses prestations d'assurance-chômage avaient pris fin récemment, et qu'il lui serait impossible de payer la facture avant le 30 mars, c'est-à-dire par le versement de 150 $ le 20 mars et du reste le 30 mars.

Après une étude du cas avec le surveillant, relations avec les abonnés, employé par la commission, des dispositions ont été prises en vue de reporter à la fin du mois le débranchement prévu par la commission.

La fille du plaignant nous a informés par la suite que les arriérés étaient payés dans les nouveaux délais, et a remercié le bureau de son aide.

86-310-8

Une personne s'est plainte le 25 mars de la décision prise par la commission de débrancher son électricité pour non-paiement d'arriérés.

Tout en reconnaissant que son compte d'électricité d'abonnée domestique présentait des arriérés d'environ 1 700 $, la plaignante a soutenu qu'il y avait des circonstances atténuantes que la commission ainsi que le ministère de l'Aide au revenu devraient prendre en considération. Elle a soutenu que son mari alcoolique avait insisté pour s'occuper des finances de la famille, mais qu'il l'avait fait vraiment au petit bonheur. Elle a aussi déclaré que le problème d'alcoolisme de son mari l'a rendu violent, et qu'en conséquence elle avait dû être hospitalisée du 10 au 17 mars, puis passer cinq jours dans un foyer pour femmes battues, du 17 au 22 mars. À son retour chez elle le 22 mars, elle a constaté que la commission avait débranché son électricité.

En plus de sa demande de rétablissement de l'électricité, la plaignante a demandé au ministère de l'Aide au revenu de l'aider à payer sa facture d'électricité et de faire en sorte qu'elle puisse retirer son mobilier de l'entrepôt. La plaignante a soutenu qu'elle avait dû entreposer son mobilier, étant donné que son mari le vendait afin d'acheter des boissons alcoolisées.

Après une étude du cas avec le surveillant, relations avec les abonnés, ainsi qu'avec le directeur régional du ministère de l'Aide au revenu, à Moncton, des dispositions ont été prises pour que le ministère fasse un paiement de 700 $ en espèces à la commission, pour qu'il fasse des paiements mensuels supplémentaires en vue de régler les arriérés de la plaignante au plus tard en septembre 1986, et pour qu'il paye pour que puisse être retiré de l'entrepôt le mobilier de la plaignante. Comme le ministère a pris un tel engagement et que la plaignante a promis par écrit de payer ses factures d'électricité, la commission a rebranché l'électricité le vendredi 27 mars.

Le bureau a par la suite classé l'affaire.

86-310-11

Le 28 novembre 1985, un propriétaire foncier s'est plaint des dommages qui auraient été causés à sa propriété par l'aménagement d'une emprise pour la ligne de transport d'énergie de la commission.

À la suite d'une enquête préliminaire du bureau, la commission a pris des mesures pour corriger un ou deux points mineurs soulevés par le plaignant.

Ces mesures n'ont pas satisfait le plaignant; celui-ci s'est de nouveau adressé à notre bureau au cours des audiences tenues à Sussex, le 23 avril 1986. À cette occasion, il a demandé notre aide concernant les mesures correctives suivantes : a) Le remblai de profondes ornières creusées par les équipes de travail de la commission à partir de la route, située à 300 ou 400 pi; le plaignant craignait qu'elles s'élargissent avec le temps si elles n'étaient pas nivelées. b) La coupe des

hautes souches; le plaignant a souligné que certaines souches mesuraient plus de 2 pi et que la commission et lui-même pourraient être tenus légalement responsables si ces souches étaient la cause d'un accident. c) Le remplacement d'une clôture à l'arrière de sa propriété; le plaignant a prétendu que l'équipe de la commission chargée de dégager l'emprise l'avait fauchée.

Après le début de l'aspect plus formel de notre enquête, la commission a pris des mesures à partir de ses bureaux central et régional. Malheureusement, les deux paliers n'ont pas donné les mêmes réponses. Le personnel du bureau régional, qui a rencontré le plaignant, a indiqué que des travaux correctifs seraient effectués au début de l'été 1986. Cependant, le personnel du bureau central a par la suite nié l'existence d'une telle entente et a simplement offert au plaignant une petite compensation financière. Ceci a donné à croire au plaignant que ses craintes légitimes concernant la sécurité des enfants et des conducteurs de véhicules tout-terrain, ainsi que sa responsabilité éventuelle et celle de la commission, ont pu être perçues par cette dernière comme une excuse pour obtenir une compensation plus importante.

Après un examen additionnel du bureau, l'affaire a été entièrement confiée au personnel régional de la commission. À son tour, ce dernier a exécuté tous les travaux correctifs à l'exception du nivellement des ornières, qu'il s'est engagé à effectuer au printemps de 1987.

Le plaignant a exprimé sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus.

86-310-15

Dans l'après-midi du 3 juin, un abonné de la commission a téléphoné au sujet de la décision qu'avait prise Énergie N.-B. de couper son électricité la veille.

Le plaignant a expliqué que sa famille avait de la difficulté à effectuer ses paiements pendant les mois d'hiver et qu'il avait par conséquent demandé d'être inscrit au régime de versements égaux de la commission. Cette dernière avait refusé parce que, selon elle, le plaignant n'avait pas une assez bonne cote de crédit et qu'il avait un solde impayé. Au cours d'une conversation téléphonique, la femme du plaignant a déclaré que, le jour du débranchement, son arriéré était de 539,36 $; toutefois, son compte courant s'élevait à environ 120 $, et l'arriéré était donc "officiellement" de 418,71 $. Elle a aussi déclaré avoir versé 100 $ le 1er mai, 200 $ le 28 mai et 100 $ le 1er juin, portant son solde impayé à 18,71 $ seulement. Apparemment, l'employé de la commission l'avait informée qu'elle devait 139,56 $ et que l'électricité serait coupée pour cette raison. Ce n'est que lorsqu'elle a téléphoné pour le rebranchement du courant qu'elle a appris que son compte courant n'aurait pas dû être inclus dans son arriéré. Nous lui avons dit, au bureau, qu'à notre avis un arriéré de 18,71 $ seulement ne justifiait pas le débranchement du courant par la commission, et que l'affaire ferait l'objet d'une étude plus poussée auprès de la commission.

Au cours d'une discussion qui a suivi avec l'agente de renseignements aux abonnés, celle-ci a convenu que le rebranchement aurait dû être immédiat en raison des versements qui avaient été faits, et elle s'est engagée à en discuter avec le surveillant des affaires commerciales. Le 3 juin, à 16 h 20, ce dernier a appelé la femme du plaignant pour l'informer du rebranchement.

Cette dernière était alors chez des voisins et, à son retour à la maison, elle a constaté que le courant n'avait pas été rétabli. Elle a rappelé le surveillant, mais celui-ci était absent pour le reste de la journée. Le bureau a par la suite essayé de rejoindre l'agente de renseignements, mais sans succès non plus. Il s'est donc adressé au service d'urgence, a expliqué la situation et a demandé que des mesures soient prises pour rétablir le courant chez le plaignant. Le bureau a rappelé à 19 h et il a été informé que le rebranchement avait été fait à 18 h 45, soit environ trois heures et demie après le premier entretien avec le plaignant.

Le lendemain matin, le bureau a téléphoné pour s'enquérir des frais de rebranchement et de la demande du plaignant d'être inscrit au régime de versements égaux. Le surveillant des affaires commerciales s'était déjà entretenu avec l'épouse du plaignant et l'avait informée qu'elle n'aurait pas à payer les frais qui s'appliquent après les heures normales, mais qu'elle devrait payer les frais de rebranchement. Le bureau a immédiatement porté le fait à l'attention de l'agente de renseignements, et cette dernière a indiqué par la suite que le plaignant n'aurait pas à payer les frais de rebranchement et que des mesures seraient prises pour l'inscrire au régime de versements égaux.

Les plaignants se sont déclarés satisfaits du résultat.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Reçu en 1986 -	2	
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		1
Non fondé - Aucune aide possible		1

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Reporté de 1985 -	23	
Reçu en 1986 -	164	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		14
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée		2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		86

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	32
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	3
Non fondé - Aucune aide possible	5
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Redressé	2
Fondé - Redressé	4
À l'étude	35

83-330-140

Une gardienne a déposé un grief suite au refus de la commission de l'indemniser pour une maladie professionnelle, un cas grave de dermatite chronique.

En vertu d'une politique de la commission en vigueur à l'époque où la plainte a été déposée au bureau, la commission a accepté de reconnaître "une seule fois" la dermatite de contact comme une maladie professionnelle. La commission acceptait de telles demandes avec l'entente tacite que les requérants éviteraient les contacts ultérieurs avec l'agent provoquant la maladie, de sorte que la commission n'aie plus à verser d'autres indemnisations. Malheureusement, la politique de la commission ne tenait pas compte de la nécessité de recourir à la réadaptation professionnelle dans de tels cas, ni de la possibilité qu'un contact en milieu industriel risquait de provoquer une incapacité permanente. En raison de cette faiblesse dans la politique, la commission avait rejeté l'avis d'un spécialiste selon lequel l'incapacité persistante de la plaignante était due à son contact initial avec l'agent. En vertu de l'article 7 de la Loi sur les accidents du travail, la plaignante était donc admissible à des prestations pour l'aggravation d'une condition déjà existante.

Après une étude en profondeur de la question avec le bureau, la commission a modifié sa politique afin qu'elle puisse réexaminer une demande relative à une dermatite chronique dans les cas où une récurrence a entraîné une perte de gains et nécessité la poursuite de traitements médicaux. De plus, la commission a convenu de dispenser un service de réadaptation professionnelle pour une période allant jusqu'à six mois dans de tels cas.

Parallèlement à l'aide que le bureau a apporté à la plaignante dans sa requête à la Commission des accidents du travail, il l'a aidée de façon informelle dans sa demande pour obtenir une réparation relative à son régime collectif d'assurance salaire d'un ministère du gouvernement fédéral ainsi que dans sa demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Les trois demandes ont été acceptées et les problèmes de la plaignante ont été réglés dans une large mesure.

84-330-126

Un travailleur s'était plaint en avril 1979 du niveau des prestations qu'il avait reçues à la suite d'un accident du travail dont il avait été victime en 1965.

Le plaignant avait subi une perforation à l'oeil gauche, ainsi qu'une blessure à l'oeil droit, un marteau mécanique lui ayant explosé au visage. À la suite de l'accident, son oeil gauche a été énucléé. Il avait également souffert d'un décollement partiel de la rétine de l'oeil droit, mais le problème s'est réglé tout seul, et aucun traitement n'a été nécessaire. Enfin, le plaignant avait souffert d'une commotion cérébrale causée par la force de l'explosion et de blessures indéterminées à la tête, blessures causées par un morceau de métal de la forme d'une balle qui avait pénétré dans le côté gauche de son visage.

La commission avait accordé au départ une indemnité pour incapacité partielle permanente de 18 % pour la perte de l'oeil gauche du plaignant (indemnité basée sur son échelle normalisée d'incapacité). À la suite du premier contact du plaignant avec le bureau, la commission a accepté de majorer la pension du plaignant en se basant sur des revenus mensuels estimés à 500 $.

Le plaignant a contacté de nouveau le bureau en 1983, et a alors affirmé être incapable de s'en tirer financièrement avec sa faible prestation d'accidenté du travail et les autres prestations sociales qu'il recevait. Il a alors été conseillé au plaignant de s'adresser au bureau du défenseur des droits du travailleur, et le rôle de notre bureau s'est limité à suivre le dossier et à fournir des conseils et des informations au défenseur. Le défenseur des droits du travailleur a obtenu de nouvelles données médicales détaillées prouvant qu'il y avait un lien direct entre la blessure originale subie par le plaignant au moment de son accident du travail, et le fait que l'état de la rétine décollée de son oeil droit s'aggravait rapidement. De plus, le bureau du défenseur des droits du travailleur a pu convaincre la commission d'adopter une "formule" plus généreuse en vue de déterminer le niveau d'incapacité résultant de la combinaison de la perte de la vision dans un oeil et de la baisse de la vision dans l'autre. À la suite de cette démarche, le plaignant a fini par recevoir une majoration de pension de 40,5 % (soit 367,16 $ par mois).

Malheureusement, la commission n'a pas voulu accepter les raisons invoquées par le défenseur des droits du travailleur selon lesquelles la situation socio-économique très pénible du plaignant devrait amener la commission à lui verser des prestations pour incapacité partielle temporaire.

À la suite d'autres démarches effectuées par le bureau, il a été remarqué que des indemnités temporaires supplémentaires sont accordées dans le cas de retraités qui, en raison de leur incapacité et d'autres facteurs, ne peuvent pas continuer à exercer l'emploi au cours duquel ils ont été blessés, ou sont incapables de s'adapter à un autre emploi qui puisse leur convenir, si bien que leur aptitude à gagner leur vie est beaucoup moins grande qu'elle ne devrait l'être, compte tenu de leur incapacité. Ces demandeurs se trouvent habituellement dans l'une des catégories suivantes: a) ils approchent de l'âge où ils recevront des prestations du Régime de pensions du Canada; ou b) ils sont admissibles i) à des prestations d'incapacité du Régime de pensions du Canada, ii) à des prestations de pension de retraite anticipée, ou iii) à des prestations de sécurité de la vieillesse.

Le plaignant répondait à tous les critères fixés en vertu du programme de la commission. Il n'avait jamais repris le travail à titre d'électricien diplômé depuis son accident en 1965, et avait constamment soutenu que les employeurs n'étaient pas disposés à l'embaucher en raison de sa blessure.

Bien que ses plaintes de douleurs neurologiques n'aient jamais été confirmées médicalement, il s'est plaint d'une pression et d'une douleur constantes en haut du crâne et dans la partie temporale gauche. Il s'est plaint également de nombreux autres problèmes physiques en plus d'une importante baisse de sa vision. Il a souffert de difficultés financières par suite de son incapacité de trouver un emploi. Il a perdu sa maison, et a dû prendre soin d'un fils blessé dans un accident de la route qui l'a rendu paraplégique. Le plaignant était âgé de plus de 60 ans, et remplissait donc les conditions fixées dans la politique de versement d'un supplément temporaire.

Après avoir pris connaissance des raisons invoquées par le bureau en faveur du plaignant, la commission a accepté d'accorder à ce dernier des prestations supplémentaires pour incapacité temporaire d'un montant de 212,50 $ par mois jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 65 ans.

Le plaignant a déclaré qu'il était satisfait de ce résultat.

85-330-45

Le bureau du défenseur des droits du travailleur a conseillé à la veuve d'un travailleur décédé de s'adresser au bureau. La commission avait rejeté la demande de prestations de survivant de cette dernière à la suite du décès de son mari causé par une crise cardiaque au travail, le 3 mai 1983.

Le travailleur était tuyauteur dans une mine. Il s'agissait d'un travail physiquement exigeant où il devait soulever des objets lourds, monter dans des échafaudages, et ainsi de suite. Environ un mois avant son décès, il a été transféré à l'atelier d'outillage, à titre de magasinier, et c'est à cet endroit qu'il est décédé d'un infarctus du myocarde aigu. La commission a mené une enquête rapide auprès de l'employeur et d'un témoin, au cours de laquelle ceux-ci ont déclaré que la victime effectuait des travaux légers et n'avait subi aucune pression le jour de son décès, puis elle a rejeté la requête de la veuve. À l'enquête du bureau du défenseur des droits du travailleur, il a été avancé que, dans ce cas, il fallait conclure à un accident de travail au sens du paragraphe 7(2) de la Loi sur les accidents du travail puisque la preuve du contraire n'avait pas été faite, surtout qu'un certain nombre de confrères de travail de la victime ne partageaient pas l'opinion des témoins de la commission. Malgré tout, la commission a conclu qu'elle pouvait se fier aux conclusions de son enquête superficielle et à la recommandation négative de son service médical, et elle a rejeté les arguments du défenseur des droits du travailleur.

Pendant l'enquête du bureau, onze confrères de travail de la victime ont été interrogés, et chacun a affirmé que ce dernier était un travailleur ardu qui soulevait beaucoup d'objets de toutes formes pouvant peser jusqu'à 100 lb, qu'il aidait au chargement et au déchargement des livraisons à l'atelier et qu'il ne permettait pas aux autres d'y transporter des objets. Les témoins ont aussi indiqué qu'ils étaient prêts à soutenir leurs témoignages par une déclaration sous serment.

La question du témoignage mise à part, le bureau a aussi indiqué que le personnel médical de la commission semblait mettre injustement l'accent sur le fait que la victime avait déjà eu des problèmes cardiaques. Il avait été conclu, dans les cas de jurisprudence de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick (v. affaire Dunham) et les jugements écrits de la commission (v. affaire Arsenault) que, si un problème coronarien existant et le travail avaient concouru à une crise cardiaque, il s'agissait d'un cas de la catégorie des accidents "du fait et au cours de l'emploi", donc recevable pour des prestations d'invalidité.

À la suite de la présentation de ces arguments additionnels à la commission et à un certain nombre d'échanges détaillés entre la commission et le bureau, y compris de nouveaux rapports d'enquête et médicaux plus poussés de la commission, la demande de prestations de survivant a été acceptée et celles-ci ont été versées rétroactivement à compter de la date du décès du travailleur.

La veuve a remercié le bureau et celui-ci a clos son enquête par la suite. Le bureau a par ailleurs poursuivi la révision de la politique de la commission relativement aux crises cardiaques.

86-330-116

Le 30 août 1983, un agent de police s'est plaint du refus de la Commission des accidents du travail de lui accorder une pension ou la possibilité de se recycler à la suite de blessures reçues au cours d'un accident survenu en juin 1981.

Le plaignant a subi de graves blessures physiques, en plus de dommages psychologiques indéterminés, après avoir été atteint de quatre ou cinq balles tirées à bout portant au cours de l'arrestation d'un suspect. Après une longue convalescence pendant laquelle la commission lui a versé le plein montant de ses prestations, le plaignant a demandé à changer d'emploi pour devenir pilote d'avion. Après avoir pris connaissance du certificat médical et du profil psychologique du plaignant, et en partie parce que ce dernier se sentait psychologiquement incapable de reprendre ses fonctions de policier, la commission a approuvé la demande.

Bien que le Service de réadaptation professionnelle de la commission ait appuyé le plaignant dans ses démarches en vue de se recycler comme pilote, il a brusquement annulé son approbation après avoir appris que le plaignant avait subi avec succès les tests médicaux et psychologiques exigés des futurs pilotes. La décision sans issue favorable de la commission a laissé le plaignant aigri, en colère et déprimé, ce qui n'a rien d'étonnant.

Après de nouvelles consultations auprès de la commission, il a été établi que, même si les dommages psychologiques que le plaignant a subis à la suite de l'incident invalidant étaient mal définis, ceux-ci constituaient néanmoins un facteur qui l'empêchait de reprendre son emploi régulier. La commission a donc accepté d'offrir au plaignant la possibilité de suivre des cours de recyclage technique de son choix pendant un maximum d'un an.

Après mûre réflexion, et après avoir entrepris des démarches auprès de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick en vue de déterminer les options possibles, le plaignant a accepté l'offre de la commission et a demandé de suivre un cours pour devenir détective privé. Malheureusement, les bureaux régionaux des autorités fédérales concernées lui ont indiqué qu'un tel cours ne se donnait pas au Canada. Cependant, des consultations de notre bureau auprès de celui de l'ombudsman de l'Ontario ont révélé que deux programmes étaient offerts dans la région métropolitaine de Toronto; le plaignant s'est par la suite inscrit à l'un de ces deux cours sous le parrainage de la commission.

Le plaignant a exprimé sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus.

COMMISSION DES LICENCES ET PERMIS D'ALCOOL

Reçu en 1986 -	2	
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		2

CONSEIL DE GESTION

Reporté de 1985 -	5	
Reçu en 1986 -	20	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		4
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		13
Discontinué (plaignant) - Aide accordée		3
À l'étude		5

DROIT À L'INFORMATION *

Reporté de 1985 -	1	
Reçu en 1986 -	4	
Partiellement fondé - Partiellement redressé		1
Fondé - Redressé		1
Fondé - Recommandation		1
À l'étude		2

ÉDUCATION

Reporté de 1985 -	5	
Reçu en 1986 -	50	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		8
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée		1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		19
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		8
Non fondé - Aucune aide possible		5
Fondé - Aide accordée		1
Fondé - Redressé		1
À l'étude		11

*Voir page 3

85-130-15

Une propriétaire s'est plainte de la décision d'un conseil scolaire de permettre à l'un de ses chauffeurs d'autobus de stationner son véhicule à la limite de sa propriété.

Selon la plaignante, son voisin, un chauffeur d'autobus scolaire, stationnait son véhicule de modèle standard sur la limite qui sépare les deux propriétés. La plaignante trouvait la vue de l'autobus disgracieuse et les gaz d'échappement nocifs. Par conséquent, elle a communiqué avec des représentants du district scolaire et de la municipalité. Les premiers lui ont indiqué qu'il était dans l'intérêt du conseil scolaire d'avoir les autobus stationnés au domicile de leurs chauffeurs, et ce tant pour la sécurité que pour l'efficacité, bien qu'il soit possible de les laisser dans un parc prévu à cette fin ou dans des cours d'école. Les représentants municipaux lui ont déclaré qu'il n'existait aucun règlement leur permettant de déterminer le lieu de stationnement des véhicules du gouvernement.

Au cours de son enquête initiale auprès du conseil scolaire, le bureau a cru comprendre que le district scolaire prendrait d'autres dispositions en ce qui a trait au stationnement de l'autobus et que ces dispositions seraient inscrites au contrat de travail de 1985-1986 du chauffeur. Le conseil a effectivement confirmé la prise d'une telle décision en juin et en août 1985, et le chauffeur a stationné son autobus ailleurs en septembre et en octobre 1985.

Cependant, la plaignante a de nouveau communiqué avec le bureau après la réapparition de l'autobus chez le voisin à la fin d'octobre. Une enquête complémentaire a permis de confirmer que le conseil était en partie revenu sur sa décision à la suite de plaintes reçues du chauffeur de l'autobus et d'une pétition ayant circulé dans le voisinage en sa faveur. Toutefois, le chauffeur s'était vu assigner un autobus beaucoup plus petit et il avait reçu comme directive de le stationner plus loin de la maison de la plaignante et de limiter le temps de réchauffement du moteur.

La plaignante a indiqué qu'elle était prête à accepter un tel accommodement et, pour améliorer ses relations avec son voisin, elle a fait ériger à ses frais une grande clôture entre les deux propriétés. Au début de 1986, elle a de nouveau communiqué avec le bureau pour se plaindre de ce que le chauffeur stationnait son autobus si près de la clôture que la peinture en était noircie et s'écaillait. Après d'autres démarches du bureau auprès du conseil scolaire, dont une rencontre avec le chauffeur de l'autobus, les sujets d'exaspération se sont atténués et les relations entre les deux parties sont devenues plus harmonieuses.

Le bureau a par la suite classé l'affaire.

85-130-25, 85-130-27

Deux parents se sont plaints de la décision d'un conseil scolaire de faire observer de façon stricte les sous-limites du district, empêchant ainsi leurs enfants de fréquenter l'école de leur choix.

Les limites électorales du district scolaire avaient été fixées en fonction des élections scolaires administrées par le directeur général des élections. Le conseil scolaire avait adopté comme politique de tenir compte des limites électorales des sous-districts pour fixer les limites déterminant la fréquentation des écoles au sein du district. Les enfants des plaignants, ainsi que quelques autres, habitaient à la toute limite d'un sous-district où il fallait une population stable pour justifier la construction d'une nouvelle école qu'on voulait y établir.

Les plaignants considéraient qu'ils faisaient partie de la localité comprise dans le sous-district scolaire adjacent, dont ils avaient déjà fréquenté l'école et que des membres de la famille et des amis des enfants fréquentaient à ce moment.

Une enquête préliminaire a révélé que la définition des limites des sous-districts aux fins de la fréquentation des écoles était tout à fait à la discrétion du conseil. Elle a également révélé que les exigences du conseil n'ont pas été appliquées strictement, un certain nombre d'exceptions dans d'autres régions géographiques du district scolaire ayant été tolérées. Enfin, il a été établi que très peu d'enfants (moins de dix) tireraient avantage d'un assouplissement de la politique du district, et que cela ne nuirait pas au projet de construction d'une école dans le sous-district concerné.

Après des discussions plus poussées avec le surintendant du conseil scolaire et des cadres du ministère, dont le sous-ministre, il a été assuré qu'une décision en faveur des plaignants ne modifierait pas les projets de construction du ministère dans le sous-district.

Tous les aspects de la plainte ont fait l'objet d'une discussion au cours d'une rencontre entre le conseil scolaire, le sous-ministre de l'Éducation et l'avocat du bureau, à la suite de laquelle il a été consenti que les enfants des plaignants fréquentent l'école de leur choix.

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET FORMATION

Reçu en 1986 - 9

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	5
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	3
Non fondé - Aucune aide possible	1

86-371-3

Le 2 mai 1986, une ancienne étudiante d'un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick s'est plainte que le ministère ait refusé de lui accorder un remboursement sur le coût de manuels scolaires qu'elle avait achetés pour un cours.

La plaignante a affirmé s'être inscrite à un programme d'une école d'enseignement infirmier géré par l'ancien administrateur du programme, le ministère de la Santé. La plaignante avait décidé d'abandonner après une semaine de cours et elle a reçu par la suite un remboursement partiel normal des frais d'inscription. Toutefois, elle n'a pu obtenir de remboursement pour l'achat de ses manuels scolaires d'une valeur approximative de 400 $.

Suite à un échange de lettres avec le sous-ministre, la plaignante a reçu le remboursement approprié.

86-371-9

Une personne s'est plainte le 8 octobre 1986 de ce qu'elle considérait comme étant un refus de la part du ministère de lui accorder un certificat de qualification malgré sa grande expérience dans la plomberie.

Le plaignant a commencé à travailler dans la plomberie à l'époque où il était détenu dans un établissement correctionnel fédéral, et avait acquis une expérience supplémentaire au cours d'une période de traitement dans un centre de désintoxication. Il était impatient d'acquérir les autres compétences nécessaires à l'obtention d'un certificat de qualification. Cependant, il ne souhaitait pas porter à l'attention d'un employeur éventuel les difficultés qu'il avait connues plus tôt au cours de sa vie.

Une étude du cas, menée auprès du sous-ministre, a confirmé que :

> Pour que quelqu'un puisse devenir apprenti au Nouveau-Brunswick, une entente doit être conclue entre un employé, un employeur et le ministère. Une telle entente permet à l'employeur d'offrir une formation en cours d'emploi, les cours étant offerts par le ministère. Au terme de l'apprentissage, le candidat doit réussir à un examen d'accréditation écrit.

À la même occasion, le sous-ministre a proposé une autre possibilité qui n'avait pas été portée auparavant à l'attention du plaignant. Il a indiqué que :

> Une autre manière d'accéder à l'accréditation s'offre aux personnes qui possèdent au moins cinq ans d'expérience; il leur suffit de réussir à l'examen d'accréditation.

En discutant de ce cas avec notre bureau (régional), il a été jugé que le plaignant possédait une expérience suffisante pour être admis à se présenter à l'examen d'accréditation. Il devrait envisager sérieusement de suivre des cours en classe avant de se présenter à l'examen. À ce propos, il devrait demander à Emploi et Immigration Canada de lui offrir une session de cours de perfectionnement.

Dans la même lettre, le sous-ministre a invité le plaignant à entrer en contact avec l'un des représentants régionaux du ministère, afin de demander une aide supplémentaire. Le plaignant a suivi ce conseil puis, grâce à une aide supplémentaire du représentant du ministère, il s'est inscrit à une session de cours de perfectionnement en vue de se préparer pour l'examen d'accréditation. Il a exprimé sa gratitude pour l'aide que le bureau lui a offerte.

FINANCES

Reporté de 1985 -	3
Reçu en 1986 -	18

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	2
Non fondé - Aucune aide possible	3
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	3
À l'étude	3

86-140-1

Deux hommes se sont plaints qu'ils étaient tenus de payer, à la suite du défaut de paiement d'une première hypothèque, la partie pénalité des arriérés d'impôt foncier relatifs à un bien réel dont ils avaient récemment repris possession.

Les plaignants avaient vendu une carrière située en région urbaine à une compagnie de construction, et l'une des conditions de la vente était qu'ils reprennent une première hypothèque sur le bien réel. Toutefois, la compagnie de construction a par la suite déclaré faillite, ce qui a obligé les plaignants à reprendre possession de la propriété conformément aux conditions de la première hypothèque. Pendant la période où elle en avait été propriétaire, la compagnie de construction avait extrait de la carrière de grandes quantités de gravier, ce qui représentait l'essentiel de sa valeur monétaire. De plus, elle n'avait pas effectué de versements d'impôt foncier au ministère. Par conséquent, les

arriérés d'impôt foncier relatifs au bien réel en question s'élevaient à quelque 12 000 $, y compris des pénalités atteignant environ 4 400 $, que le ministère n'avait pas perçues. Au moment où les plaignants ont repris possession de la carrière, le ministère a alors insisté pour que son compte soit acquitté, y compris les pénalités accumulées par le propriétaire précédent, à défaut de quoi il engagerait résolument des poursuites.

L'enquête du bureau a révélé que les plaignants étaient tout à fait prêts à acquitter le montant principal des arriérés d'impôt foncier; par contre, ils considéraient qu'ils n'avaient pas à être tenus responsables de la partie pénalité de la dette, surtout qu'il restait des doutes sur l'étendue des démarches entreprises par le ministère pour recouvrer le montant dû.

Après un examen du dossier par le ministre des Finances, le commissaire de l'impôt provincial et le bureau, le ministre et le commissaire ont consenti à radier la partie pénalité de la dette d'impôt foncier à condition que les plaignants en acquittent le montant principal dans les plus brefs délais.

Les plaignants ont accepté l'arrangement proposé et l'affaire a par la suite été classée.

86-140-7

Une femme s'est plainte que le ministère exigeait que son mari fasse faire une évaluation et paie des frais d'évaluation de 10 $ relativement au paiement d'une taxe de vente sur l'achat d'une motocyclette.

La plaignante a indiqué qu'un employé d'un bureau de perception régional avait omis d'informer son mari de ses droits d'appel en vertu de la Loi sur l'administration du revenu. Après enquête, le commissaire de l'impôt provincial a indiqué que cette faiblesse administrative avait été corrigée.

À la suite de l'adoption de la mesure corrective, le bureau a fait la recommandation informelle que le ministère rembourse les frais d'évaluation à l'acheteur, ce que le commissaire de l'impôt provincial a accepté. La plaignante a par la suite confirmé avoir reçu le remboursement et elle a remercié le bureau de son aide.

86-140-10

Un propriétaire foncier s'est plaint qu'il ait à rembourser au ministère les coûts d'une vente de propriété foncière pour impôt impayé.

Le plaignant avait acheté un terrain vacant en 1968. Il a affirmé avoir demandé une facture d'impôt par la suite, mais que sa demande avait été refusée. En février 1986, cependant, il a lu un avis public de vente pour impôt impayé qui semblait décrire sa propriété, mais dans lequel un tiers était tenu pour contribuable en défaut. Le tiers a porté plainte et a reçu des excuses quant à la mention de son nom dans l'avis. Le plaignant a versé le montant de l'arriéré indiqué sur l'avis le jour de sa publication, et les démarches de vente furent interrompues. Cependant, le ministère a par la suite retenu 255,22 $ du montant versé par le plaignant pour les appliquer aux frais de la vente, somme qu'il a demandé au plaignant de payer.

Après étude par le commissaire de l'impôt provincial, les coûts de vente pour impôt impayé ont été radiés et l'affaire a été classée.

JUSTICE

Reporté de 1985 -	35
Reçu en 1986 -	341

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	78
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	3
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	9
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	139
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	88
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aucune aide possible	9
Partiellement fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Aide accordée	9
Partiellement fondé - Partiellement redressé	4
Partiellement fondé - Redressé	1
Fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	6
Fondé - Recommandation	1
À l'étude	24

83-180-138

Une femme s'est plainte en 1981 du retard que le ministère mettait à lui retourner des biens volés, et ce après la tenue d'un procès criminel.

Au début de 1981, des biens ont été volés au domicile de la plaignante, dont un téléviseur couleur, un magnétophone, des pièces de monnaie et une boîte à couture. Les voleurs ont été arrêtés le 1er septembre 1981; ils ont plaidé coupables et ont été condamnés.

Une fois le procès terminé, la plaignante a demandé au corps de police municipal de lui retourner ses biens. Un membre du corps de police lui a alors indiqué que ses biens ne pourraient lui être rendus avant au moins 30 jours. On ne lui a pas conseillé de s'adresser au procureur de la Couronne qui s'était occupé de la poursuite; on lui a plutôt laissé entendre que la décision définitive dans une affaire du genre appartenait aux autorités policières. La plaignante en a néanmoins discuté avec le procureur de la Couronne, qui a immédiatement pris des dispositions pour qu'elle puisse récupérer ses biens.

La plaignante trouvait regrettable que les autorités policières ne l'aient pas adressée au procureur de la Couronne pour obtenir des conseils relativement à la récupération des biens volés. En outre, elle a fait valoir qu'il y aurait lieu de rédiger des mesures législatives très précises pour protéger les victimes de crimes de sorte qu'elles puissent récupérer leurs biens.

Après enquête auprès du ministère, le directeur des Services de maintien de l'ordre a pris bonne note des points soulevés par la plaignante et il s'est engagé à émettre une directive à l'intention de tous les corps de police de la province, les informant qu'ils devaient aviser les personnes dans la même situation que la plaignante de communiquer avec le bureau local du procureur de la Couronne afin de récupérer les biens volés.

De plus, le ministère a indiqué qu'il était en voie de rédiger un règlement sur les "biens découverts", règlement qui assurerait un retour prompt et dans l'ordre des biens retrouvés par les autorités policières.

Le bureau a surveillé l'affaire et y a joué un rôle catalyseur, et ce à partir de 1981 jusqu'à la promulgation, le 24 avril 1986, du Règlement sur les biens personnels découverts (décret en conseil 86-322 établi en vertu de la Loi sur la police).

86-180-15

Un détenu s'est plaint de la difficulté qu'il avait à obtenir accès au "Manuel à l'intention des personnes incarcérées dans un établissement correctionnel du Nouveau-Brunswick".

Le manuel, qui a été rédigé en partie pour donner suite à une recommandation du bureau, fournit un résumé des droits et des obligations des détenus incarcérés dans des établissements correctionnels de la province.

Conformément aux politiques et aux modalités relatives aux établissements correctionnels, les détenus sont informés de l'existence du manuel à leur arrivée dans le système carcéral, et il leur est possible de le consulter en s'adressant aux agents correctionnels des différentes unités de chaque établissement.

De nombreux détenus ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas l'existence du manuel; d'autres ont déclaré qu'on les avait interrogés pour savoir pourquoi ils voulaient le lire; enfin, ce qui est peut-être plus grave encore, des vérifications au hasard effectuées par le bureau ont révélé que le manuel n'était pas toujours disponible dans les unités et que les agents correctionnels étaient parfois incapables de le retrouver.

Il semblerait préférable de remettre un exemplaire du manuel à tous les détenus à leur admission à un établissement correctionnel.

86-180-105

Un propriétaire s'est plaint qu'un médiateur ait refusé de l'aider à expulser un locataire.

Le plaignant possède un chalet aménagé pour l'hiver qu'il a loué à ses locataires le 17 avril 1984. Il s'agit d'un bail annuel comprenant une clause voulant que le locataire ou le propriétaire puisse donner un avis de résiliation d'un mois. Après la signature du bail, les locataires ont causé beaucoup de problèmes au propriétaire; entre autres, ils payaient le loyer en retard et ils étaient soupçonnés de cultiver un stupéfiant dans les locaux loués. En janvier 1986, comme les locataires n'avaient pas payé le loyer du mois, un avis de congé pour loyer impayé leur a été signifié. Ils ont par la suite réglé pour le mois en question. Ils ont payé le loyer d'avril par chèque sans provision, après quoi le propriétaire a essayé de les faire expulser en vertu du paragraphe 19(6) de la Loi sur la location de locaux d'habitation. Selon le paragraphe, un propriétaire peut expulser un locataire si celui-ci a reçu signification d'un avis de congé à deux reprises. Toutefois, les locataires ont payé le loyer d'avril par mandat avant que le médiateur ne puisse leur signifier un avis d'expulsion. Le médiateur a jugé qu'il n'avait pas le pouvoir d'expulser les locataires en raison des faits, et il a refusé d'acquiescer à la demande du propriétaire dans ce sens.

D'un point de vue technique, le seul véritable recours du plaignant à ce stade était d'en appeler de la décision du médiateur auprès d'un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. En raison des circonstances relatées par le plaignant, une telle démarche aurait pu être extrêmement longue et coûteuse.

En conséquence, la plainte a fait l'objet d'une étude poussée avec la médiatrice en chef des loyers, une avocate principale qui, même si elle ne fait pas partie du processus d'appel, est consultée régulièrement par les médiateurs avant qu'ils rendent leurs décisions. Une étude plus poussée du cas entre le bureau, la médiatrice en chef et le médiateur a montré que ce dernier avait fait son travail le plus diligemment possible et qu'il ne semblait pas autorisé à signifier un avis de congé en vertu du paragraphe 19(6) de la Loi sur la location de locaux d'habitation. La médiatrice en chef a de plus ajouté que son bureau ne pouvait donner suite à une allégation d'acte criminel qu'en cas de poursuite seulement. Enfin, le propriétaire semblait disposer d'un certain

recours s'il pouvait prouver que des dommages matériels avaient été causés à sa propriété. Toutefois, la médiatrice en chef a exprimé l'avis que la meilleure façon pour le propriétaire de résilier le bail était de signifier un avis de résiliation de bail plus d'un mois avant la date de renouvellement du bail.

Le plaignant a plus tard déclaré qu'un avis de résiliation de bail avait été signifié au locataire, et que ce dernier s'y était conformé. Le plaignant a indiqué qu'il poursuivrait le locataire à la cour des petites créances pour le paiement non intégral du dernier mois de loyer.

86-180-163

Le 13 juin, un détenu s'est plaint du refus de l'établissement correctionnel de lui payer un nouveau dentier; le bureau lui a alors conseillé d'utiliser la procédure d'appel pour les détenus. Le détenu nous a par la suite informés que le remplacement du dentier avait été autorisé.

En nous faisant part de cette autorisation, il nous a également indiqué que le personnel des services correctionnels du centre de détention avait ouvert de la correspondance confidentielle venant du ministre de la Justice. À l'enquête, le directeur de l'établissement a confirmé que le courrier du plaignant avait été ouvert et il a déclaré que cela s'était produit parce que ni l'origine ni la nature confidentielle n'étaient indiquées sur la lettre reçue du cabinet du ministre.

Le bureau a par la suite été informé que des mesures avaient été prises pour corriger la situation.

86-180-233

Un détenu d'un centre correctionnel régional s'est plaint de ce qu'il considérait être un refus de la part du centre d'accepter un don de livres fait par la librairie de sa mère.

Après étude du cas, le directeur adjoint du centre a déclaré ne pas être au courant de la question, ni de la raison pour laquelle une telle offre serait refusée. Il a indiqué de plus qu'un représentant du centre entrerait en contact avec la mère du plaignant pour lui dire qu'il était disposé à accepter son don.

Par la suite, au cours d'une conversation téléphonique avec la mère du plaignant, celle-ci a indiqué que son offre avait maintenant été acceptée.

86-180-243

Une détenue s'est plainte du règlement des établissements de correction en ce qui a trait au transport des détenues à l'extérieur d'un établissement.

Plus précisément, la femme en question s'est plainte que l'on mettait des menottes et des chaînes aux détenues purgeant de courtes peines d'emprisonnement -- détenues qui ne posent pas de dangers particuliers -- en les emmenant dans les hôpitaux publics de Saint John, en les y escortant, puis en les ramenant à l'établissement correctionnel.

Après une étude menée auprès du directeur de l'établissement de correction et du directeur du service des établissements au ministère, il a été facilement reconnu que, dans certains cas, le manque de personnel féminin pour accompagner les détenues a nécessité des précautions plus grandes qu'à l'habitude. Il a été facilement admis que l'emploi des menottes et des chaînes pouvait causer un embarras inutile aux détenues, et que c'était l'un des problèmes qui avait découlé de l'incarcération de détenues dans un établissement correctionnel destiné exclusivement à une population masculine.

Il est clair que les employés du ministère sont impatients de corriger une telle situation, que le bureau continuera à suivre de près et à étudier jusqu'à ce que la question soit résolue d'une manière satisfaisante.

86-180-213, 86-170-50, 85-210-16

Trois citoyens se sont plaints de la présumée mauvaise administration de l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur concernant les "poursuites à haute vitesse". Il est bon de rappeler que le tollé général qui avait mené à la rédaction de mesures législatives telles que l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur découlait des "poursuites à haute vitesse" dans lesquelles les autorités policières s'engageaient ou qu'elles aggravaient. Malheureusement, même si le public se préoccupait tant des poursuivants que des poursuivis, il semble que l'opinion et la colère publiques se soient manifestées par des mesures législatives qui ont servi à punir le conducteur en faute sans régler la question de la responsabilité de la police.

Après une enquête approfondie sur les trois plaintes reçues, le rapport qui suit a été présenté au sous-ministre de la Justice.

> Le texte qui suit est un examen des articles 105.1 et 105.2 de la Loi sur les véhicules à moteur ainsi que de leur utilisation présumée abusive dans le cas des trois plaintes que notre bureau a reçues. Les paragraphes de ces articles se lisent comme suit :

105.1(1) Tout conducteur auquel un agent de la paix a fait signe ou a demandé de s'arrêter et qui

a) ne s'arrête pas, et

b) continue volontairement d'éviter un agent de la paix qui est identifiable comme tel et qui est à sa poursuite,

commet une infraction et est passible sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cent à deux mille dollars ou d'une peine d'emprisonnement maximale de six mois, ou des deux à la fois, et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue conformément au paragraphe 31(3) de la Loi sur les poursuites sommaires.

105.1(2) Lorsqu'une personne est déclarée coupable d'une infraction en vertu du paragraphe (1), le juge doit, en plus de toute autre peine imposée en vertu de la présente loi, rendre une ordonnance révoquant le permis et suspendant les droits de conducteur de cette personne pour une période de trois ans ou, si elle n'est pas titulaire d'un permis, suspendre ses droits de conducteur pour une période de trois ans, en sus de toute autre période de suspension en cours consécutive à celle-ci.

105.1(3) Sous réserve des paragraphes (2) et (4), la révocation ou la suspension visée au paragraphe (2) est en vigueur dès la déclaration de culpabilité et le juge doit exiger que la personne reconnue coupable lui remette tous les permis qu'elle détient en vertu de la présente loi et alors le juge les achemine au registraire avec le dossier de la déclaration de culpabilité, de la révocation et de la suspension ou de la déclaration de culpabilité et de la suspension.

105.1(4) Il peut être interjeté appel d'une ordonnance en vertu du paragraphe (2) ou d'une décision de ne pas rendre l'ordonnance, de la même manière que s'il s'agissait d'une déclaration de culpabilité ou d'un acquittement en vertu de la présente loi.

105.1(5) Lorsqu'il est interjeté appel d'une ordonnance en vertu du paragraphe (2), la cour saisie de l'appel peut ordonner que l'ordonnance portée en appel soit suspendue en attendant la décision finale de l'appel ou jusqu'à ce que cette cour en ordonne autrement.

105.1(6) Dans le présent article, l'expression "droits de conducteur" a la même signification qu'à l'article 294.

105.1(7) La Commission d'appel des suspensions de permis n'a pas compétence pour entendre une demande relativement à une révocation ou à une suspension en vertu du présent article ni pour rétablir un permis ou un droit révoqué ou suspendu en vertu du présent article.

105.2 Lorsque dans une poursuite pour une infraction à l'article 105.1, l'infraction n'est pas prouvée, mais que les faits qui auraient pu constituer une infraction en vertu de l'article 105 sont établis, le présumé contrevenant peut être déclaré coupable d'une infraction à l'article 105 bien qu'il n'ait pas été accusé d'avoir commis une telle infraction.

Il est à noter que les articles prévoient des peines sévères dans le cas où une personne ne s'arrête pas et continue volontairement d'éviter un agent de la paix. Il ne fait aucun doute que, en adoptant l'article concerné, l'intention de l'Assemblée législative était de fournir aux agents de la paix le pouvoir de réduire le nombre de poursuites à haute vitesse, et ce en prévoyant des peines sévères à l'endroit des personnes coupables d'avoir provoqué une telle poursuite. On peut vérifier cette intention en consultant le volume III de la session 1985 du Journal des débats (le hansard) de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick.

Le 7 mai 1985, le projet de loi 28, Loi modifiant la Loi sur les véhicules à moteur, a été déposé à la Chambre par l'honorable Wilfred Bishop. Dans ses remarques préliminaires, il indique clairement l'intention de l'article 105.1 :

> Par le passé, les poursuites à haute vitesse ont fait l'objet d'une vive controverse; par conséquent, nous proposons des peines sévères pour les personnes reconnues coupables d'avoir provoqué volontairement une poursuite à haute vitesse. Toute personne reconnue coupable en application de la loi sera passible d'une amende de 100 $ au moins et de 2 000 $ au plus, d'une peine de prison pouvant aller jusqu'à six mois, ou des deux, ainsi que d'une suspension obligatoire de trois ans de son permis de conduire.

S'il reste des doutes sur les objectifs visés par l'article, les citations suivantes tirées de débats subséquents en illustrent clairement l'intention.

Le 15 mai 1985, M. McKee, député, a exprimé ses attentes relativement à l'application de l'article.

> Monsieur le ministre, j'espère que cet article éliminera les poursuites folles et inutiles sur les routes et qui se terminent beaucoup trop souvent par une tragédie. J'espère que les agents de police auront maintenant assez de bon sens, ce qui n'était pas trop souvent le cas dans le passé, pour ne pas prendre en chasse les conducteurs fous qui, comme on le sait maintenant, sont passibles de sévères sanctions. J'espère qu'il y aura plus de contrôle.

L'honorable M. Bishop s'est montré d'accord avec (le député) sur son évaluation de l'article en déclarant ce qui suit :

> Monsieur le président, je suis d'accord avec le député de Moncton et nous espérons que la modification éliminera un grand nombre sinon la totalité des poursuites à haute vitesse. Tel en est certainement le but.

Il est donc clair que l'article 105.1 a été conçu non seulement pour imposer des peines sévères aux conducteurs qui provoquent des poursuites à haute vitesse mais également pour dissuader les agents d'exécution de la loi d'y prendre part. Malheureusement, à l'heure actuelle, on a recours à l'article dans des situations non prévues à cette fin. Les plaintes suivantes reçues par notre bureau illustrent l'utilisation abusive de l'article par les agents d'exécution de la loi.

Première plainte

[Le plaignant] dirigeait une exploitation forestière dans les bois près de sa demeure à [...] Pour transporter le bois de charpente jusqu'à une scierie voisine, il se servait d'un gros camion dont il était le propriétaire. Apparemment, les camionneurs de la région de [...] se croyaient harcelés par un inspecteur de véhicule utilitaire et ils ont donc organisé une réunion (dont le plaignant était l'un des organisateurs) pour discuter du problème.

Le jour où [le plaignant] a été inculpé en vertu de l'article 105.1, il transportait trois cordes de bois à la scierie locale. À son avis, il était évident que son camion n'était pas surchargé; il a donc continué tout droit en passant devant l'inspecteur, qui a tenté de l'arrêter au bas de la côte.

L'inspecteur a suivi [le plaignant] jusqu'à la scierie où, après une discussion houleuse, [le plaignant] l'a poussé dans un banc de neige. [Le plaignant] a été inculpé pour voies de fait et aussi en vertu de l'article 105.1 pour avoir omis de s'arrêter. Le 20 juin 1986, il a comparu devant un juge de la Cour provinciale, qui l'a condamné aux termes de l'article 105.1 pour avoir omis de s'arrêter, et qui lui a imposé une amende de 100 $ en plus de suspendre ses droits de conducteur pour une période de trois ans. En prononçant la sentence, le juge a déclaré ce qui suit :

> Je ne peux changer la loi, alors j'imposerai l'amende minimale de 100 $ et, à défaut de paiement, une peine d'emprisonnement prévue dans la Loi sur les poursuites sommaires. [...] Et, dans la deuxième partie, il n'est pas indiqué que le juge peut, mais bien qu'il doit, en plus de toute autre peine, rendre une ordonnance révoquant le permis et suspendant les droits du conducteur pour une période de trois ans. Je n'ai pas le choix. Je ne peux faire autrement. Je révoque le permis [du plaignant] et je suspends ses droits de conducteur pour trois ans. Devant les circonstances qui m'ont été présentées, je n'aime pas procéder ainsi mais je dois le faire. C'est ainsi, c'est écrit. Je ne peux changer la loi. Si je rends un autre jugement, il sera porté en appel. (Traduction.)

L'aspect le plus troublant de cette affaire est sans doute le fait que [le plaignant] n'a, en aucun temps, dépassé la limite de vitesse. Il ne s'agit pas d'un cas où [le plaignant] a provoqué une poursuite à haute vitesse; pourtant, il a perdu son permis pour trois ans.

Deuxième plainte

L'automne dernier, [le plaignant] circulait sur sa propriété en camion avec un ami pour se rendre à un camp de chasse. Apparemment, le seul moyen d'atteindre ce camp est de s'y rendre en véhicule à quatre roues motrices. [Le plaignant] attendait un autre ami qui devait venir les rejoindre en camionnette. À la vue de phares qui approchaient, [le plaignant] a attendu, croyant que c'était son ami. Cependant, après s'être aperçu que l'autre véhicule était celui des gardes-chasse, il a poursuivi son chemin vers le camp.

Plus tard, un garde-chasse et un agent de la Patrouille routière sont survenus au camp [du plaignant]. Ils lui ont demandé d'exhiber son permis de conduire et ils ont voulu savoir qui conduisait le camion. [Le plaignant] a refusé de se conformer à leurs demandes et les a priés de quitter les lieux. Les agents ont confisqué le camion, en abandonnant [le plaignant] et son ami dans les bois.

[Le plaignant] a été accusé d'avoir chassé la nuit, de s'être livré à des voies de fait sur un agent de la paix et de ne pas s'être arrêté aux termes de l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur. Il a été acquitté de l'accusation portant sur la chasse de nuit, mais a été trouvé coupable des deux autres.

Le juge qui siégeait a imposé [au plaignant] une amende de 150 $ en application de l'article 105.1, mais il a laissé la question de la suspension au registraire des véhicules à moteur. Ce dernier a par la suite avisé [le plaignant] qu'il suspendait son permis pour trois ans. Or, aux termes de l'article 105.1, c'est le juge qui doit suspendre le permis.

Troisième plainte

Le cas de [ce plaignant] est de loin le plus troublant des trois plaintes reçues par le bureau à ce sujet. Le 18 mai 1986, [le plaignant] circulait en véhicule tout-terrain le long d'une route. À un moment donné, il a aperçu sa petite amie de l'autre côté de la route et il a décidé de traverser pour lui parler. À ce moment, il a aperçu une voiture de la Patrouille routière du Nouveau-Brunswick qui approchait. [Le plaignant] déclare qu'il a immédiatement quitté la route et qu'il s'est engagé dans un sentier dans les bois. Plus tard, un agent de la Patrouille routière a indiqué [au plaignant] qu'il était accusé de ne pas s'être arrêté et qu'il ferait bien de plaider coupable parce qu'il savait bien qu'il avait agi ainsi.

Le 23 juin 1986, [le plaignant] a comparu devant un juge de la Cour provinciale à Perth-Andover, où il a plaidé coupable. En prononçant la sentence, le juge a fait remarquer que la poursuite n'avait entraîné aucun danger puis, après avoir déclaré qu'il n'avait aucun pouvoir discrétionnaire, il a suspendu le permis du plaignant pour trois ans et l'a condamné à une amende de 150 $.

L'article 10 de la Loi sur les motoneiges stipule que la Loi sur les véhicules à moteur ne s'applique pas aux véhicules tout-terrain ni à la conduite d'une motoneige.

Conclusion

Les trois cas dont il est question dans les pages précédentes démontrent que l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur est utilisé abusivement dans la province. Cet article visait les poursuites à haute vitesse, mais dans aucune des situations décrites ci-dessus les plaignants ont roulé à des vitesses élevées. En fait, il faut se demander sérieusement si les personnes concernées auraient dû être inculpées en vertu de cet article. (Traduction).

À la suite de l'examen du rapport précité par le sous-procureur général et le directeur des procureurs de la Couronne, d'échange additionnel de correspondance, d'autres communications ainsi que d'une revue du jugement rendu à la Cour du Banc de la Reine dans l'affaire R. c. Flanagan, les dispositions suivantes ont été prises relativement aux trois cas concernés :

A. Dans le cas du premier plaignant, le ministère a maintenu son opinion, à savoir qu'un inspecteur de véhicule utilitaire a la qualité d'"agent de la paix" en vertu des dispositions de la Loi sur les véhicules à moteur. Le plaignant a par la suite retenu les services d'un avocat pour en appeler de la suspension de ses droits de conducteur.

B. Dans le cas du deuxième plaignant, il a été admis que le registraire des véhicules à moteur n'a pas le pouvoir d'imposer une suspension dans les cas où un juge n'a pas émis d'ordonnance et, par conséquent, le ministère a rétabli les droits de conducteur du plaignant.

C. Dans le cas du troisième plaignant, le ministère a admis que les dispositions de l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur ne s'appliquent pas à la Loi sur les véhicules tout-terrain. Par conséquent, le ministère a assumé les coûts de l'appel de la condamnation et de la sentence du plaignant; l'appel a été reçu. Les droits de conducteur du plaignant ont été rétablis par le registraire des véhicules à moteur.

En plus de ses actions dans les cas précités, le sous-procureur général a indiqué que son ministère prendrait des mesures qui prévoieraient : a) que l'accusé soit avisé de la peine possible avant de plaider coupable ou non coupable aux accusations portées aux termes de l'article 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur, b) que des directives fondées sur le jugement Flanagan soient données aux procureurs de la Couronne relativement aux peines discrétionnaires imposées aux termes de l'article 105.1 (dans l'affaire Flanagan, la cour a soutenu que, nonobstant la nature obligatoire de la suspension du permis pour une période de trois ans, un appel entendu par la Cour du Banc de la Reine signifie implicitement que le juge d'appel est autorisé à réduire la période de suspension) et c) que les autorités policières adoptent une approche mieux équilibrée pour ce qui est de l'application de l'article 105.1

86-180-281, 86-180-306, 86-180-309

Les plaintes de trois détenus amènent le bureau à se poser des questions au sujet de l'administration, par le ministère, du retrait de la réduction statutaire de peine et de son mécanisme d'appel indirect pour les détenus.

L'article 17 de la loi fédérale sur les prisons et les maisons de correction stipule que : "Toute personne condamnée [...] dans un lieu d'incarcération [...] doit [...] bénéficier d'une réduction statutaire de peine d'un quart de la période fixée à laquelle elle a été condamnée ou pour laquelle elle a été incarcérée, à titre de réduction de la durée de la peine sous réserve de bonne conduite." Le paragraphe 17(2) de la même loi stipule que : "Tout détenu qui [...] enfreint de quelque manière les règlements de la prison, est passible, à la discrétion de la personne qui aura constaté la commission de l'infraction, d'une déchéance, en tout ou en partie, de la réduction statutaire qu'il a à son crédit." C'est le directeur de l'établissement correctionnel qui, normalement, exerce la "discrétion" dont il est question dans le paragraphe 17(2). En ce moment, il n'est pas clair si tous les directeurs et autres membres du personnel de surveillance ont parfaitement connaissance des droits concernés par un tel exercice de discrétion, ou des conséquences possibles découlant de la Charte canadienne des droits et libertés sur cet exercice.

De plus, les cas suivants démontrent que, dans une situation donnée, le mécanisme d'appel interne à trois paliers est peut-être trop rigide et qu'il y aurait lieu de considérer l'élimination d'un des paliers.

Dans le premier cas, un détenu s'est plaint des mesures disciplinaires excessives qui auraient été prises à son endroit à la suite d'un incident de "claquement de serviettes" survenu à l'établissement correctionnel. Le plaignant a indiqué que, à la suite de cet incident, on lui avait imposé deux jours d'isolement et une perte de réduction de peine de trois jours. Il a déposé sa plainte le 27 octobre 1986 en nous indiquant que la date prévue de sa mise en liberté était le vendredi 31 octobre, ce qui donnait un caractère extrêmement urgent à la plainte. Une enquête préliminaire auprès du personnel de l'établissement correctionnel a révélé que celui-ci n'était pas prêt à réduire la punition. Par ailleurs, le plaignant semblait avoir un certain nombre d'arguments en faveur d'un appel, notamment a) la sévérité présumée de la punition par rapport à l'incident, b) le fait que l'ancien directeur du service des établissements aurait omis de répondre à un appel fait en avril 1986 par le plaignant et c) une erreur qui aurait été commise par l'ajout de deux jours à la peine du plaignant à son retour en prison à la suite d'un appel infructueux. Pour ces raisons, la plainte a immédiatement été renvoyée au directeur du service des établissements, où les arguments du plaignant lui ont été présentés. Le nouveau directeur a indiqué qu'il tiendrait ce renvoi pour un appel et qu'il ferait immédiatement enquête. À la suite de celle-ci, il a indiqué au plaignant qu'il considérait la punition comme excessive; il lui a donc remis les trois jours de réduction de peine qu'il avait perdus. La décision a été rendue le 29 octobre, c'est-à-dire deux jours avant le jour prévu pour la mise en liberté du plaignant, le 31 octobre.

Dans le second cas, un détenu s'est plaint d'avoir perdu trois jours de réduction de peine après s'être absenté sans permission au cours d'une absence temporaire. On lui avait accordé une absence temporaire pour qu'il rende visite à son père, hospitalisé pour un cancer. Il semble qu'un agent correctionnel ait escorté le plaignant à l'hôpital; l'agent avait donné comme directive au plaignant de ne pas quitter les environs de la chambre de son père, après quoi il s'est absenté pour remplir d'autres tâches. Le plaignant a déclaré que son père venait tout juste d'apprendre qu'il souffrait d'un cancer et que, en raison du caractère émotif de la situation et de la présence d'une infirmière venue changer le patient, il a cru bon de quitter la chambre. Pour des motifs qui ne sont pas encore clairs, le plaignant a ensuite quitté l'édifice pour se promener sur le terrain de l'hôpital. En revenant à la chambre de son père, il a rencontré l'agent correctionnel qui revenait plus tôt que prévu, après avoir rempli ses tâches. Le directeur de l'établissement correctionnel a par la suite pénalisé le plaignant pour cette action en lui enlevant trois jours de réduction de peine. Après enquête, il a semblé que la punition était appropriée, ce dont a été avisé le plaignant. Par contre, il était également clair que la punition entraînerait un retard de plus de trois jours dans la mise en liberté du plaignant en raison de la date de cette mise en liberté; en effet, sa sentence expirant le dimanche 2 novembre, il aurait été libéré le jour précédent, en vertu des règles de la prison. En perdant trois jours de réduction de peine et en étant libéré le mercredi matin plutôt que le samedi matin, il aurait perdu quatre jours de liberté à cause de la punition. À notre avis, le résultat est injuste et aurait pu être évité si le directeur qui a appliqué la sentence avait pesé avec plus de soin toutes les conséquences de sa décision. Après enquête, le directeur du service des établissements s'est déclaré d'accord avec cette conclusion et il a ordonné que le plaignant soit libéré dans la matinée du mardi 4 novembre.

La troisième plainte qu'a reçue le bureau était d'une nature similaire en ce que le plaignant avait perdu quinze jours de réduction à la suite d'un vol. La punition semblait appropriée dans les circonstances et, en l'absence de lignes directrices en matière de "sentence", le bureau était mal placé pour critiquer la longueur de la période de réduction perdue. Par ailleurs, il a également été établi que la sentence originale du détenu aurait pris fin le dimanche (23 novembre), qu'il aurait donc été libéré la veille (le samedi 22 novembre), et que la perte de réduction de quinze jours signifiait en réalité la perte de 17 jours de liberté (8 décembre). Le bureau a examiné l'affaire en détail avec le directeur exécutif des services correctionnels, puis celui-ci a consenti à étudier le dossier davantage. Le 1er décembre, il a indiqué que le directeur réduirait la perte de réduction d'une journée, ce qui diminuerait de deux jours la perte de liberté subie par le plaignant.

MUNICIPALITÉS

Reporté de 1985 -	11
Reçu en 1986 -	89

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	26
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	32
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	14
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	21

85-400-27

Une personne s'est plainte le 13 juin 1985 au sujet de ce qu'elle jugeait être une mauvaise application des normes de plomberie fixées par la ville de Fredericton.

Le plaignant a affirmé que la ville n'avait pas veillé à ce que l'alimentation en eau à son domicile ait une pression normale. Comme la pression était au départ excessivement faible, il est entré en contact avec les services municipaux, puis la pression a été modifiée d'une telle manière qu'elle est devenue excessivement forte (plus de 100 lb par pouce carré à son domicile). Le plaignant a donc dû installer une valve de réduction de pression, ce qui a coûté assez cher.

Le plaignant a également déclaré que la municipalité ne donnait pas un préavis suffisant dans le cas de tels problèmes, et qu'elle avait refusé d'aider les propriétaires à payer l'installation des valves de réduction de pression.

Au cours de l'enquête, la municipalité a entrepris un nouvel examen raisonnablement approfondi de sa responsabilité éventuelle à ce sujet, et a conclu qu'elle n'avait aucune responsabilité juridique. De plus, le conseil municipal a déclaré ne pas souhaiter être responsable financièrement de l'installation de valves de réduction de pression. Une étude parallèle menée auprès de l'inspecteur plombier en chef de la province -- de même qu'une recherche juridique indépendante --, semblait indiquer que la ville n'avait pas de responsabilité juridique évidente dans le cas du problème exposé par le plaignant.

D'autre part, la ville a reconnu que la méthode qu'elle suivait pour aviser la population des changements proposés à la pression de l'eau était inappropriée, et elle a rédigé en conséquence une circulaire en vue de régler le problème.

En exposant ses conclusions au plaignant, le bureau lui a mentionné qu'en vertu des Règles de procédure, il pouvait avoir recours au processus de recouvrement des petites créances s'il voulait poursuivre ses efforts en vue d'obtenir le remboursement du coût de la valve de réduction de pression.

Le bureau a par la suite classé l'affaire.

85-400-55

Au cours des audiences tenues par le bureau à Saint John, en octobre 1985, une chef de famille s'est plainte de ses factures d'eau, qu'elle jugeait excessives.

La plaignante a affirmé qu'elle avait eu un compteur à eau défectueux, qui indiquait une consommation d'eau bien supérieure à la consommation réelle. Elle a de plus affirmé que les niveaux de consommation étaient revenus aux niveaux habituels, après le remplacement du compteur effectué le 7 août 1985. La plaignante a déclaré qu'elle s'était adressée à ce sujet aux employés municipaux, mais qu'on lui avait dit que "les compteurs ne mentent pas", que le problème était dû à une défectuosité de son système de plomberie et qu'elle devait donc payer les arriérés sur sa facture d'eau, soit environ 250 $ (sinon son eau serait coupée).

À la suite d'une étude approfondie effectuée par le service municipal des eaux et égouts, il a été confirmé que les relevés du compteur à eau étaient exacts, et que les factures excessives avaient résulté de toilettes défectueuses situées au sous-sol. Malgré cette conclusion, le service des finances municipales a accepté de réduire le montant de la consommation d'eau de la plaignante pour 1985 et de modifier la somme de plus de 250 $.

La plaignante a volontiers accepté ce règlement généreux et équitable.

86-400-46

Une plaignante a demandé l'aide du bureau relativement à la décision de la voirie municipale de Saint John de remorquer, le 13 juin 1986, sa voiture stationnée devant chez elle.

La plaignante est infirmière immatriculée d'un hôpital public. Elle travaille normalement pendant le quart de 15 heures à 23 heures. Le 12 juin 1986 était une journée de congé prévue à son horaire, mais elle a assisté à une réunion syndicale en soirée et elle est revenue à la maison vers 23 heures. Il semble que la voirie avait l'intention de procéder au nettoyage de la rue de la plaignante le matin du vendredi 13 juin, mais, selon la plaignante, les avis d'interdiction de stationner ont été placés après minuit seulement.

La plaignante s'est couchée immédiatement à son retour de la réunion, le 12 juin, et elle s'est levée à 9 h 30 le matin du 13 juin. C'est à ce moment-là qu'elle a appris que sa voiture avait été remorquée à 9 heures. Elle a dû débourser 10 $ pour une contravention et 45 $ pour les frais de remorquage avant de reprendre possession de sa voiture.

La plaignante nous a appris qu'elle s'était par la suite adressée aux autorités de la voirie et de la police municipale, où il semble qu'on lui ait dit qu'il leur faut placer les avis d'interdiction de stationner "dans un délai raisonnable" seulement. La plaignante a soutenu qu'il n'était pas raisonnable de placer les avis dans la rue après minuit. Elle a aussi soutenu que la voirie et la police municipale n'avaient pas pris les mesures nécessaires pour savoir si le propriétaire du véhicule habitait la rue en question.

Le bureau a étudié l'affaire avec la ville de Saint John. Par la suite, soit le 27 novembre, celle-ci a fait parvenir un chèque de remboursement à la plaignante. Cette dernière a ensuite confirmé avoir reçu un chèque de 55 $ et elle a remercié le bureau des démarches qu'il a entreprises en son nom.

MUSÉE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1986 -	1	
À l'étude		1

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Reçu en 1986 -	2	
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		1
À l'étude		1

PÊCHES

Reporté de 1985 -	3	
Reçu en 1986 -	2	
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		1
À l'étude		3

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION *

Reporté de 1985 -	1	
Reçu en 1986 -	6	
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		2
À l'étude		4

RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGIE

Reporté de 1985 -	5	
Reçu en 1986 -	17	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		9
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		2
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible		2
Discontinué (plaignant) - Aide accordée		1
Non fondé - Aucune aide possible		2
Fondé - Redressé		1
À l'étude		3

86-210-5

Un propriétaire foncier de la paroisse d'Elgin, dans le comté d'Albert, a demandé l'aide du bureau relativement à une mésentente portant sur les limites de ses terres et de celles du ministère.

Le lot de la Couronne a été concédé à un particulier en 1861, et est revenu à la Couronne en 1971. La largeur, selon la concession originale de la Couronne, était de 20 chaînes, et le plaignant soutenait que cette mesure devrait servir à définir les limites entre ses terres et celles de la Couronne. Toutefois, la largeur était contestée par un preneur à bail d'une terre de la Couronne, une grande entreprise de pâtes et papiers, qui soutenait que, en raison de l'usage consacré fait des terres de la Couronne, elle avait obtenu une largeur de 23 chaînes. L'entreprise de pâtes et papiers semblait invoquer une entente de coupe qu'elle avait avec le plaignant pour appuyer sa position.

Quant à lui, le plaignant affirmait qu'il avait bien conclu une entente avec l'entreprise pour la coupe sur le lot de la Couronne sur une largeur de 23 chaînes et qu'il avait effectué le travail de coupe pour l'entreprise, mais que c'était en croyant comprendre que sa réclamation serait maintenue et que des fonctionnaires du bureau central du ministère "régleraient" l'affaire. Pour appuyer davantage son argument, le plaignant a précisé qu'une compagnie pétrolière internationale avait récemment fait l'arpentage de ses terres à des fins d'exploration minérale et que l'arpentage confirmait sa réclamation.

* Voir page 13

Le bureau s'est adressé au ministère à ce sujet. Celui-ci a alors confié l'étude du cas du plaignant à l'un de ses arpenteurs professionnels, suite à laquelle le directeur des terres de la Couronne a conclu :

> Comme vous le faites remarquer à juste titre dans votre lettre, la limite est du lot a été définie à 21,5 chaînes le long des limites nord, et à 20 chaînes le long des limites sud, à partir de la limite ouest définie par la ligne actuelle d'une clôture. La redéfinition des limites est du lot [de la Couronne] est fondée sur la description originale de la concession de 1861, en raison de l'absence de tout autre indice. Le travail de l'arpenteur régional a montré que les lots en tenure libre adjacents sont plus grands que dans les concessions originales. Étant donné que les concessions ont été faites à différentes époques, la redéfinition des limites des terres par arpentage, en l'absence de toute autre preuve du contraire, obéit à la règle voulant que la grandeur des terres précisée par les dimensions données soit concédée à la première concession accordée.
>
> En appliquant cette règle à la concession [du plaignant] [...] concédée avant la concession [de la Couronne], l'arpenteur régional a conclu que la concession [du plaignant] est plus grande que les dimensions données d'environ 10 chaînes. Veuillez noter que, dans ce cas, les arpenteurs n'ont trouvé aucune preuve du contraire sur le terrain. Dans la même ligne de pensée, on peut déduire que, d'après la description de la concession, le lot [de la Couronne] devrait par conséquent être d'une largeur d'environ 30 chaînes. Cela signifie évidemment que la Couronne gagnerait 10 chaînes à l'est et que les concessions (lots 1 et 2) [du plaignant] en seraient réduites d'autant à l'arrière.
>
> Pour différentes raisons, il n'est pas inhabituel que, dans la redéfinition des limites des terres de la Couronne, cette dernière accorde une valeur à presque tout indice de titre de propriété et qu'elle accepte la superficie minimum de terres qui est justifiable compte tenu des circonstances, et cela dans le but premier de maintenir de bonnes relations avec les propriétaires des terres adjacentes. (Traduction.)

Le directeur des terres de la Couronne a conclu que les limites soutenues par le plaignant et confirmées par les études de prospection de la compagnie pétrolière et son arpenteur étaient acceptables aux yeux du ministère.

Le plaignant s'est par la suite déclaré satisfait du résultat et il a du coup indiqué qu'il adresserait directement au preneur à bail toute requête possible future ayant trait aux travaux de coupe sur les limites.

SANTÉ ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

Reporté de 1985 -		17
Reçu en 1986 -		173
	Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	14
	Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
	Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3
	Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	60
	Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	43
	Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	3
	Non fondé - Aucune aide possible	15
	Non fondé - Aide accordée	3
	Partiellement fondé - Aide accordée	3
	Partiellement fondé - Redressé	1
	Fondé - Aide accordée	2
	Fondé - Redressé	3
	À l'étude	39

85-160-13, 86-160-17, 86-160-78, 86-160-116, 86-160-117

Les cas suivants illustrent les relations de coopération que le bureau entretient avec la registraire générale des statistiques de l'état civil du ministère.

a) Un conservateur des titres de propriété a adressé au bureau de la registraire le cas d'une personne âgée qui avait demandé une modification de son certificat de naissance. Le bureau de la registraire générale a accueilli la demande favorablement; cependant, il n'a pu procéder à aucun changement officiel en raison de l'existence de trois versions différentes du nom de famille de la personne. Bien qu'il ait été clair que les prédécesseurs municipaux du ministère avaient commis de graves erreurs d'enregistrement, il n'était pas possible, selon les critères du ministère, de confirmer si le certificat contenait une faute d'orthographe. Il s'agit d'un autre exemple qui démontre combien il est urgent d'adopter des modalités administratives en matière de changement de nom. La recommandation du bureau, à savoir le remplacement des procédures judiciaires par un processus administratif, sauf dans les cas les plus complexes, a suscité des réactions favorables au ministère. Dans ce cas-ci, un des étudiants stagiaires en droit du bureau a travaillé avec un avocat privé pour obtenir la correction du nom de famille du plaignant.

b) L'avocat d'une succession s'est plaint des difficultés qu'il a eues à établir, à des fins d'assurance-chômage et de pension de vieillesse, la date de naissance de la personne décédée. Les démarches avaient été entreprises du vivant de la personne et elles se sont poursuivies après son décès afin de déterminer les droits de ses bénéficiaires. Le plaignant croyait qu'il était né le 30 septembre 1920. Par conséquent,

les prestations d'assurance-chômage qu'il recevait à titre d'employé saisonnier de la province occupant un emploi à long terme ont été interrompues le 30 septembre 1985. Malheureusement, Santé et Bien-être Canada avait refusé la date de naissance fournie, de sorte que la personne ne pouvait obtenir ni pension de vieillesse ni supplément de revenu garanti. Le client est décédé intestat le 19 janvier 1986 et ses héritiers, dont les moyens étaient limités, ont exprimé le désir d'obtenir les prestations qui n'avaient pas été versées par la Commission de l'assurance-chômage ou par Santé et Bien-être Canada. La registraire des statistiques de l'état civil a effectué des démarches pour aider la famille dans cette affaire. Cependant, en raison d'un manque de preuves corroborantes, aucune date de naissance n'a été établie.

L'enquête a confirmé que les preuves étaient insuffisantes pour permettre un enregistrement de la naissance en vertu de la Loi sur les statistiques de l'état civil, laquelle, de toute façon, exclut les enregistrements post-mortem. La registraire a cependant adressé le bureau à un fonctionnaire de Santé et Bien-être Canada, en indiquant que ce dernier serait peut-être en mesure d'aider à établir la date de naissance aux fins d'admissibilité à des prestations fédérales. Ce même fonctionnaire a indiqué que le ministère fédéral avait déjà fixé le 30 septembre 1920 comme date de naissance de la personne décédée aux fins d'une demande relative à des prestations d'invalidité effectuée en 1979, et que cette date devait être utilisée pour toute autre prestation recherchée par les héritiers. Malheureusement, le bureau de district du ministère avait négligé de communiquer avec le fonctionnaire régional pour déterminer la date de naissance. L'intervention du bureau a permis le traitement de la demande et le versement des paiements aux héritiers.

c) Un homme s'est plaint du refus de la registraire générale de corriger ses prénoms sur son certificat de naissance. L'enquête a établi que le plaignant avait utilisé deux séries différentes de prénoms et que ces deux séries apparaissaient sur divers documents officiels. Il a même été établi que les propres parents du plaignant étaient incapables de s'entendre sur les prénoms donnés à leur fils à sa naissance. Par conséquent, la registraire générale a accepté de modifier le certificat de naissance pour y inscrire les prénoms désirés par le plaignant.

d) Une femme s'est plainte que son certificat de naissance serait inexact. Elle a déclaré que l'orthographe du nom inscrit sur son certificat différait de celle de la famille. Elle a également déclaré que, de ses trois frères et deux soeurs, tous sauf une soeur avaient un certificat de naissance exact. Après enquête, la registraire générale a effectué des démarches pour vérifier les détails de l'enregistrement de la naissance du père de la plaignante. Une fois les renseignements reçus et vérifiés, on a constaté que la plaignante avait raison. Une modification de son certificat de naissance a suivi.

e) Une femme s'est plainte des difficultés qu'elle a eues à obtenir l'aide de la registraire générale en vue d'établir ses droits à la succession de son frère décédé. Plus précisément, elle a déclaré être la soeur naturelle du défunt et que ce lien de parenté était contesté par un ou plusieurs des frères du défunt. L'enquête a révélé que la registraire générale avait déjà indiqué qu'elle aiderait la plaignante à établir les liens de parenté, mais cette dernière n'en avait pas encore reçu la confirmation. La registraire générale a par la suite envoyé une confirmation écrite à l'avocat de la plaignante, de même qu'à l'avocat des autres membres de la famille, et elle a précisé qu'elle était prête à fournir de l'aide aux parties en cause.

85-160-43

Une employée d'hôpital s'était plainte en 1979 de la manière dont son employeur avait exigé le remboursement de prestations pour incapacité qui lui avaient été versées en plus de celles accordées par la Commission des accidents du travail. En partie grâce à l'intervention du bureau, l'hôpital a conçu par la suite un plan de redressement que la plaignante a jugé acceptable.

La plaignante est de nouveau entrée en contact avec le bureau au cours des audiences régionales qu'il a tenues à Newcastle en mai 1985. Elle a déclaré ne pas avoir travaillé depuis son accident survenu en 1979, et a précisé que ses prestations pour incapacité (y compris les prestations pour incapacité du Régime de pensions du Canada et celles de la Commission des accidents du travail) s'élevaient au total à moins de 360 $ par mois. Elle a ajouté que ce revenu ne suffisait pas à couvrir ses besoins, et a demandé au bureau de l'aider à obtenir des prestations plus élevées.

Au terme d'un examen des prestations pour incapacité que la plaignante touchait du Régime de pensions du Canada, examen effectué auprès du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, il a été établi que, bien que les prestations étaient inférieures au niveau maximum possible, elles correspondaient avec exactitude aux cotisations limitées que la plaignante avait faites au régime de pensions.

L'administrateur financier de l'ancien employeur de la plaignante a confirmé qu'elle avait pris sa retraite en 1979 et avait accepté à l'époque un remboursement de ses cotisations de pension.

Enfin, la Commission des accidents du travail nous a informés qu'elle avait à l'origine accordé à la plaignante une pension de 108,46 $ par mois. Cependant, en décembre 1983, la plaignante a reçu une somme globale sous forme d'avance sur sa pension afin de créer une petite entreprise, et en conséquence ses prestations mensuelles étaient passées à 72,35 $. Malheureusement, l'entreprise lancée par son mari et elle-même a échoué par la suite. Bien qu'il ait été reconnu que la commission n'était nullement responsable de l'échec de l'entreprise, échec

dont la responsabilité revenait à la plaignante, le bureau a néanmoins demandé que le Service de réadaptation professionnelle de la commission étudie son cas en vue d'établir si elle pouvait recevoir des prestations pour incapacité temporaire ou permanente. La commission a accepté cette suggestion et, à la suite d'un nouvel examen de la situation socio-économique de la plaignante, celle-ci a reçu des prestations supplémentaires de 51 $ par mois.

La plaignante a déclaré qu'elle était satisfaite du résultat obtenu.

85-160-90

Un employé stagiaire d'un hôpital psychiatrique provincial s'est plaint après avoir été renvoyé pour avoir maltraité un déficient mental.

Il aurait été renvoyé pour s'être livré, à deux reprises, à des voies de fait sur un malade. Le plaignant niait cependant avoir agi ainsi, en s'appuyant sur le fait que le malade n'avait subi aucun examen médical ultérieur dans un cas comme dans l'autre. À la suite d'une étude approfondie du grief, y compris l'étude d'une lettre reçue du directeur administratif de l'hôpital, il a été établi que la décision prise par la direction de l'hôpital était raisonnablement justifiable, et il a été décidé que le bureau n'interviendrait pas dans ce cas.

Par contre, il est apparu essentiel que des mesures soient prises pour que, si jamais un employé ou une autre personne déclare avoir constaté qu'un malade a fait l'objet de mauvais traitements, ce dernier subisse un examen médical dès que possible. La direction des deux hôpitaux psychiatriques provinciaux a été d'accord sur ce point et a pris par la suite des mesures en vue de mettre en vigueur des directives imposant un tel examen médical de contrôle.

86-160-73

Un parent est entré en contact avec notre bureau en octobre 1985 au sujet de la décision prise par le ministère de placer son fils en vue de l'adoption.

Le ministère avait à plusieurs reprises demandé à la Division de la famille de voir à la protection de l'enfant du plaignant, qui était célibataire. La mère de l'enfant avait apparemment consenti à ce que son fils soit adopté, et un juge du tribunal avait sanctionné la décision.

Pour pouvoir contester la décision du ministère, il était clair que le plaignant devait s'assurer les services d'un avocat en vue de faire appel de la décision prise par le juge de la Division de la famille. Le plaignant ayant indiqué que ses moyens financiers étaient très limités, il lui a donc été conseillé de s'adresser à l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick. Il a donc fait une demande, qui a été acceptée. Cependant,

il a aussi été informé qu'il devrait payer lui-même le coût d'une transcription des procès-verbaux de la Division de la famille avant qu'un avocat ne puisse s'occuper de son cas. Comme le coût de la transcription était excessif, il a été conseillé au plaignant de demander l'aide financière nécessaire au comité régional de l'aide juridique et à la Commission d'appel du bien-être social. Dans les deux cas, les démarches du plaignant n'ont pas abouti.

Étant donné qu'aucune autre solution ne semblait s'offrir au plaignant, le bureau a classé l'affaire. Il a été remarqué peu après que grâce à une innovation des services de sténographie judiciaire, les avocats pourraient se procurer auprès d'un sténographe judiciaire une copie certifiée conforme de tout enregistrement des témoignages sur bande magnétique au lieu d'une transcription dactylographiée, et ce, dans le cas de n'importe quelle procédure judiciaire.

Ce service coûtait beaucoup moins cher qu'une transcription dactylographiée. L'information a été fournie au plaignant, à qui il a été proposé d'entrer de nouveau en contact avec le bureau, s'il éprouvait des difficultés à obtenir le nouveau service.

85-160-76

Une infirmière du Victorian Order of Nurses s'est plainte au nom de sa cliente au cours des audiences tenues le 29 octobre 1985 à Saint John. Cette dernière, une missionnaire à la retraite, s'était plainte du refus du ministère de prendre en charge, en vertu du Plan de médicaments sur ordonnance pour les personnes âgées, le coût des enzymes pancréatiques (Viokase) qui lui avaient été prescrits par un spécialiste pour le traitement du cancer du pancréas. Les prescriptions de la plaignante absorbaient environ 65 $ de son revenu mensuel de 644 $. (Avec beaucoup de générosité, la Société canadienne du cancer a assumé les coûts des médicaments de la plaignante en attendant les résultats de l'enquête du bureau.)

Après une enquête préliminaire du bureau auprès du ministère de la Santé et des Services communautaires, ce dernier a fourni une réponse extrêmement négative, indiquant que les enzymes digestifs ne sont pas un médicament sur ordonnance, qu'ils sont très susceptibles d'être utilisés sans discernement et qu'il y a très peu de cas où des enzymes sont indiqués. À la réception des preuves médicales fournies par le spécialiste de la plaignante ainsi que par la Société canadienne du cancer, d'autres démarches ont été entreprises auprès du ministère. À la suite de cette deuxième tentative, le ministère a reconnu que le médicament était nécessaire pour la plaignante sur le plan médical, mais il a refusé d'en assumer la responsabilité financière en vertu du Plan de médicaments sur ordonnance, et ce pour des raisons utilitaires. Ce faisant, il a adressé la plaignante au ministère de l'Aide au revenu afin que celui-ci détermine son admissibilité à l'assistance sociale. (Il a été établi par la suite que la plaignante avait un revenu légèrement supérieur au maximum prévu pour être admissible aux services d'assistance médicale de ce ministère.)

Le bureau, après la seconde étape de son enquête, a examiné les régimes de médicaments sur ordonnance pour les personnes âgées dans les neuf autres provinces canadiennes pour voir si le médicament requis par la plaignante était couvert par ces régimes. Le bureau a ainsi constaté que dans sept des neuf autres provinces, le médicament est couvert; à Terre-Neuve, un système d'appel est prévu dans les cas de refus de prise en charge du coût d'un médicament, et l'Île-du-Prince-Édouard n'a aucun programme de médicaments sur ordonnance. Ces renseignements ont été transmis au ministère et l'infirmière de la plaignante a effectué des démarches additionnelles tant verbales que par écrit, à la suite de quoi la plaignante a pu bénéficier du Plan de médicaments sur ordonnance.

De plus, le ministère s'est engagé à élaborer et à mettre en oeuvre un mécanisme selon lequel, à l'avenir, les médicaments non assurés nécessaires sur le plan médical seront couverts pour les personnes inscrites au Plan de médicaments sur ordonnance.

La plaignante a exprimé sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus.

84-160-84, 85-160-95

Le 7 décembre 1984, un patient du Centre Hospitalier Restigouche s'est plaint du refus de l'hôpital de lui rembourser le coût d'une nouvelle paire de lunettes ainsi que d'un nouveau dentier.

Une enquête préliminaire a révélé que le plaignant avait été hospitalisé de nombreuses fois en raison de sa maladie mentale mais, étant un client du ministère des Services sociaux hospitalisé pour un traitement actif, il n'était admissible qu'aux services médicaux d'urgence. Malheureusement, comme il était patient d'un hôpital, il ne pouvait pas non plus se prévaloir des dispositions de la Loi sur le paiement des services médicaux pour obtenir une carte d'assistance médicale.

Pour ce qui est des lunettes, le plaignant a pu en recevoir une paire immédiatement et sans frais, à la suite d'une enquête préliminaire du bureau effectuée auprès du directeur des services sociaux de l'hôpital ainsi que du personnel médical.

Quant à un nouveau dentier, le bureau a mené une enquête approfondie tant de la demande du plaignant que de la politique de l'hôpital et du ministère de la Santé relativement à la prestation de services dentaires et de services d'optométrie. À la suite de l'enquête, le ministère et l'hôpital ont entièrement assumé le coût du dentier du plaignant. Par ailleurs, l'hôpital a adopté une nouvelle politique en matière de soins dentaires dans laquelle il a intégré la responsabilité traditionnelle du ministère de l'Aide au revenu vis-à-vis les soins dentaires de ses clients tout en élargissant la portée de son programme dentaire "maison".

86-160-50

Une employée du ministère s'est plainte du refus de celui-ci de l'admettre à l'Assurance-maladie.

La plaignante, d'origine néo-brunswickoise, travaille pour le ministère dans un bureau situé près de la frontière internationale. Le 13 février 1986, le ministère a mis fin à son admissibilité à l'Assurance-maladie à la suite de l'inscription de son mari dans l'armée de l'air américaine. En se joignant à la United States Air Forces, ce dernier était maintenant couvert en vertu d'un programme de soins médicaux statutaire pour les étrangers, qui comprenait une couverture limitée pour la plaignante. En conséquence, en vertu des dispositions de la Loi sur le paiement des services médicaux, la plaignante est devenue inadmissible à l'Assurance-maladie.

À la suite de son appel téléphonique, la plaignante a été adressée directement à la directrice adjointe de l'Assurance-maladie; elle a par la suite avisé le bureau que la directrice adjointe avait exercé le pouvoir discrétionnaire que lui confère la loi et lui avait rétabli son accès à l'Assurance-maladie. La décision se fondait sur la couverture limitée et peu commode fournie par le régime de son mari, en plus du fait qu'elle avait continué à résider au Nouveau-Brunswick.

Une enquête de suivi auprès du ministère nous a révélé que la politique de l'Assurance-maladie serait révisée par suite de cette plainte.

SECRÉTARIAT DU CABINET

Reçu en 1986 - 1

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible 1

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1985 - 1
Reçu en 1986 - 3

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée 1
Non fondé - Aucune aide possible 1
Fondé - Redressé 1
À l'étude 1

86-320-2

Une ancienne employée de la société s'est plainte d'une erreur qui aurait été commise dans le calcul du montant qui lui a été versé à sa cessation d'emploi.

La plaignante avait démissionné en raison de problèmes de santé et elle avait demandé un remboursement de ses cotisations au régime de pension du Fonds de pension de retraite des services publics. La plaignante trouvait que le montant du chèque de remboursement qu'elle a reçu par la suite était extrêmement bas. Après une enquête préliminaire, le Conseil de gestion a fourni des détails sur la méthode de calcul du remboursement, y compris sur les retenues d'impôt et la somme due à la société pour la Blue Cross. Le calcul des cotisations au régime de pension, de l'intérêt et des retenues d'impôt semblait exact; toutefois, le bureau a relevé une erreur dans le calcul des cotisations que la plaignante devait à la Blue Cross.

Après étude de la question avec le directeur général de la société, un chèque de remboursement approprié a été envoyé à la plaignante.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1985 -	8	
Reçu en 1986 -	66	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		30
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		15
Discontinué (plaignant) - Aide accordée		3
Non fondé - Aucune aide possible		5
Non fondé - Aide accordée		2
Partiellement fondé - Aide accordée		1
Partiellement fondé - Partiellement redressé		1
Partiellement fondé - Redressé		2
Fondée - Aide accordée		2
Fondé - Redressé		1
À l'étude		10

83-360-19

Le 18 mars 1983, un propriétaire s'est plaint de prétendus défauts de construction dans une résidence achetée dans le cadre du Programme de logement pour les ruraux et les autochtones de la société.

Le plaignant avait acheté sa résidence du propriétaire original environ un mois avant de porter plainte. C'est à ce moment qu'il a indiqué au personnel de la société les prétendus défauts suivants :

a) conduite d'eau chaude fissurée,
b) évier de salle de bain non raccordé,
c) absence de rampe à l'escalier du sous-sol,
d) fissure au mur du sous-sol causant des inondations,
e) absence de drain visible au sous-sol,
f) prises de courant non branchées au sous-sol,
g) fuites d'eau autour de la cheminée,
h) panneaux de plâtre brisés autour des fenêtres du sous-sol,
i) plinthes fendues,
j) intérieur mal repeint,
k) cadre de porte fendu,
l) moisissure dans deux chambres à coucher.

Le plaignant a soutenu qu'un représentant de la société l'avait assuré que des réparations seraient faites à l'intérieur une fois qu'il aurait acheté la résidence. Malheureusement, il n'en fut rien. Le bureau a porté les plaintes à l'attention du président de la société le 21 mars 1983, mais aucune mesure concrète relative aux réparations n'a été prise avant le 7 mars 1984. Après de nombreuses instances du bureau, la société a finalement accepté d'étudier le cas du plaignant en 1984 et a par la suite convenu de régler les problèmes cités en a), b), c), d), f) et g). En ce qui a trait au drain du sous-sol, la société a affirmé qu'il ne s'agissait pas d'une exigence du Code national du bâtiment et que, selon l'inspecteur, le drain n'avait pas été recouvert de ciment. Quant aux panneaux de plâtre brisés, aux plinthes et au cadre de porte fendus, la société a jugé qu'il s'agissait de défauts mineurs. Le plaignant, pour sa part, a convenu qu'il pouvait les réparer et que l'absence d'un drain au sous-sol n'était pas un problème majeur, mais il a ajouté que la société devrait lui fournir la peinture nécessaire pour repeindre la résidence convenablement, demande que la société a acceptée par la suite.

Peu de temps après ces mesures, il s'est malheureusement présenté un problème plus grave encore : de la moisissure en très grande abondance dans les coins d'un certain nombre de pièces. Le bureau a étudié la question en détail avec la société, dont le personnel régional des services techniques a tout mis en oeuvre pour découvrir la cause du problème, qui s'est révélée être un taux d'humidité excessif pouvant être corrigé en partie par l'installation d'un système de chauffage au sous-sol. Malheureusement, le tuyau de métal non isolé partant du sous-sol et passant par une garde-robe semblait quelque peu inadéquat et le plaignant croyait qu'il y aurait du danger à s'en servir. Ce doute du plaignant a par la suite été confirmé par un agent de prévention des incendies du ministère du Travail, qui a trouvé que le tuyau et la cheminée n'étaient pas sûrs et qui a recommandé leur remplacement.

La société s'est montrée peu enthousiaste à suivre la recommandation, mais, à la suite d'autres instances du bureau et de l'inspection de rappel de la société, elle a accepté de faire installer un nouveau tuyau dans la résidence du plaignant.

Dans une conversation téléphonique ultérieure, le plaignant a déclaré que les travaux de construction de la nouvelle cheminée étaient presque terminés et qu'il était satisfait du résultat. Le bureau a invité le plaignant à entrer en contact avec lui de nouveau si la nouvelle cheminée ne réglait pas le problème de condensation dans sa résidence.

84-360-26

Un propriétaire s'est plaint le 24 mai 1984 à propos de difficultés qu'il avait connues après avoir effectué des améliorations à sa maison en 1983.

Selon le plaignant, la société avait approuvé certaines améliorations à sa maison, qu'elle s'était engagée à couvrir par un prêt et une subvention, mais elle ne les a pas payées par la suite. Le plaignant a éprouvé de très grandes difficultés à déterminer la nature exacte des améliorations. Cependant, il soutenait que leur coût correspondait aux 1 700 $ indiqués dans un jugement qu'un fournisseur de matériaux de construction avait obtenu contre lui.

L'enquête semblait indiquer que tout avait été payé [par la société], sauf deux factures du fournisseur de matériaux de construction pour du contre-plaqué et des matériaux pour le revêtement des planchers. Il est ressorti qu'un inspecteur avait peut-être approuvé ces dépenses après que toutes les sommes prêtées eurent été dépensées au nom du plaignant. Celui-ci avait un autre compte en souffrance auprès d'un autre fournisseur, à qui il devait environ 250 $. Le directeur régional des services techniques de la société a mené une étude approfondie du dossier en vue de tenter de faire correspondre au jugement signé contre le plaignant les factures impayées que l'on pouvait identifier. La tâche a été extrêmement difficile, surtout parce que le plaignant n'avait presque pas tenu de comptes, et qu'il éprouvait des difficultés à déterminer les coûts des divers éléments en jeu dans les améliorations qu'il avait apportées à sa maison.

Une mauvaise entente perçue entre le plaignant et un inspecteur de la société a rendu la question encore plus difficile à résoudre. La situation a atteint un point critique au cours de l'été 1986 du fait que les prestations d'assistance sociale du plaignant ont pris fin, que sa banque a menacé d'imposer une forclusion sur sa première hypothèque, et que la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick a coupé son électricité.

Par suite de l'intervention du bureau, le ministère de l'Aide au revenu a rétabli les prestations d'assistance sociale du plaignant et a payé ses arriérés d'électricité. Pour sa part, la société a accepté d'accorder un prêt supplémentaire de 1 400 $ afin de couvrir les dépassements de coûts qui semblaient avoir été supportés.

Le plaignant a déclaré qu'il était satisfait de ce résultat.

85-360-4

Un bénéficiaire de l'aide au logement du programme d'habitation Skigin-Elnoog s'est plaint des circonstances qui ont entouré la réponse de la société relativement aux griefs qu'il a formulés concernant les défauts de construction de sa maison et, par la suite, du fait qu'il l'ait perdue.

Après son enquête, le bureau a présenté le rapport préliminaire suivant à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.

1. [Le plaignant] s'est plaint le 5 février 1985 de l'omission, par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, de corriger les défauts de construction présumés de son ancienne maison.

2. Le 23 avril 1979, [le plaignant] et son épouse ont acheté la maison par l'entremise de la Skigin-Elnoog Housing Corporation. Le même jour, ils ont pris une hypothèque de 37 000 $ auprès de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. Il était possible d'obtenir une subvention pour l'hypothèque en vertu d'un accord modificatif, conformément à l'article 40 de la Loi nationale sur l'habitation. Grâce à cet accord, renouvelé annuellement pour un montant établi en fonction des revenus du plaignant, les paiements du capital, des intérêts et de l'impôt passaient de 368,49 $ par mois à un montant situé entre 82 $ et 109 $ par mois.

3. [Le plaignant] déclare que, en mai 1979, il a constaté un problème d'inondation dans son sous-sol, dont il s'est plaint à la Skigin-Elnoog Housing Corporation; cette dernière a avisé le plaignant qu'il était responsable des défauts de sa nouvelle maison. Par ailleurs, le dossier [du plaignant] à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick montre que celui-ci s'est plaint à la société en avril 1980 et en août 1981. Cependant, il semble que celle-ci n'ait pris aucune mesure pour répondre à ces plaintes.

4. La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick a avisé le bureau que, en ce qui concerne Skigin-Elnoog Housing, la SCHL est responsable de la construction et Skigin-Elnoog, de la sélection des clients. La SHNB semble obligée de prendre de tels logements en charge même si elle n'effectue pas d'inspection préhypothécaire. Lorsqu'une maison est assignée à un client, normalement, la SHNB en est responsable pendant un an et seulement vis-à-vis des défauts de construction. Cependant, dans le cas du logement [du plaignant] et d'autres dans la [même] région, la SHNB en a assumé la responsabilité à partir de 1982 seulement.

5. À partir de l'été 1982, la SHNB a pris un certain nombre de mesures correctives qui, apparemment, ont servi à confirmer qu'elle reconnaissait plus ou moins le bien-fondé des allégations du plaignant. Ce dernier se plaignait notamment du fait que jusqu'à deux pieds d'eau s'accumulaient dans le sous-sol, ce qui entraînait une humidité excessive dans toute la maison ainsi que des dommages structurels, et ce qui en plus inquiétait ses occupants et nuisait à leur santé.

Le 26 juillet 1982, [le directeur des services techniques de la société] a signalé que les fondations en blocs de béton de la maison n'avaient jamais été crépies ni hydrofugées et qu'aucun drain agricole n'avait été installé par le constructeur. Le 5 août 1982, il a déclaré que des travaux correctifs avaient été entrepris pour corriger ces défauts; cependant, le 1er décembre 1983, [il] a indiqué que ces travaux, dont l'exécution avait coûté 1 726,85 $, n'avaient pas réglé le problème de ce logement.

En décembre 1982, la SHNB a installé une turbine VenMar de 12 po pour 321 $. Apparemment, cette mesure n'a pas réussi non plus à corriger entièrement le problème.

Le 30 décembre 1982, le médecin [du plaignant] a indiqué que son patient souffrait d'allergies causées par divers types de moisissures, et qu'un excès d'humidité dans la maison contribuait à aggraver son problème.

À partir de février 1983, les plaignants ont commencé à accumuler du retard dans leurs paiements hypothécaires de telle sorte que, le 15 juillet 1983, les arriérés s'élevaient à 787 $. Les plaignants, qui avaient quitté les lieux avant les réparations effectuées en 1982, et qui se seraient séparés en grande partie à cause de leurs difficultés en matière de logement, ont quitté les lieux une nouvelle fois vers juillet 1983.

6. À la suite d'autres plaintes [du plaignant] et des démarches effectuées en son nom par [son avocat], dont le cabinet s'occupe également des affaires de la SHNB, un accord a été conclu entre les parties le 28 juillet 1983. Les conditions de l'accord prévoyaient que les arriérés seraient réduits à 474 $, que [le plaignant] aurait à payer, et que ce paiement ainsi que les paiements mensuels réguliers seraient versés en fiducie au cabinet d'avocats. Il a été entendu que l'argent ainsi versé serait gardé en fiducie et qu'il devrait être restitué à la SHNB au moment où celle-ci aurait déterminé que la maison répondait à ses normes. Les détails de l'accord sont contenus dans une lettre datée du 28 juillet 1983.

Malheureusement, aucune partie n'a pu remplir sa part des conditions de l'accord. [Le plaignant] n'a rien versé au cabinet d'avocats, alléguant qu'il était incapable de vivre dans la maison et qu'il avait besoin de ses prestations d'assistance sociale limitées pour se loger ailleurs. Pour sa part, la SHNB a reconnu la nécessité d'effectuer des réparations majeures pour rendre la maison habitable; cependant, elle n'a pas réussi à obtenir des fonds à cette fin de la SCHL. Par conséquent, le 11 août 1983, le directeur de la gestion des créances hypothécaires de la société a écrit à la SCHL pour demander une aide financière en vue d'effectuer les réparations nécessaires à la maison.

La lettre se lisait en partie comme suit :

> Le logement est construit sur un marécage et, par conséquent, l'infiltration d'eau est considérable et l'humidité, excessive. Le problème est si grave que la Direction des services de santé publique du ministère provincial de la Santé a jugé la maison impropre à l'habitation humaine [...] Si vous avez passé en revue les éléments du dossier, il est peu probable que vous ayez conclu que la négligence du client avait causé le problème. Il est recommandé d'élever la maison d'environ trois pieds. Je ne sais pas trop comment le client aurait pu rendre sa maison trois pieds trop basse [...] [Le plaignant] semble être un bon occupant. Il entretient son logement dans la mesure où il le peut dans les circonstances données [...] La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick se sent moralement responsable envers [le plaignant] et elle entreprendra les réparations le plus rapidement possible. Nous espérons que la Société canadienne d'hypothèques et de logement reconnaîtra sa part de responsabilité et qu'elle acceptera de partager les frais engagés pour réparer le logement. (Traduction.)

Au même moment, la société s'est vu proposer une solution par son directeur des services techniques. La proposition, qui avait été présentée dès décembre 1982, a été rendue formelle le 14 octobre 1983 par une analyse de coûts. Essentiellement, il s'agissait de faire élever la maison du plaignant pour en permettre le drainage.

La société a obtenu des estimations relatives à ces réparations en octobre et en novembre 1983; cependant, elle n'a pas réussi à obtenir les fonds nécessaires à l'exécution des travaux.

Entre-temps, [le plaignant] a omis d'effectuer les paiements fixés dans l'accord de juillet 1983, de sorte que, au début de 1984, la société a décidé d'exercer son droit de vente et de reprendre possession de la maison, ce que ses avocats ont fait en mars 1984 au coût d'environ 1 000 $. La société n'a pas cherché à obtenir [du plaignant] qu'il remplisse ses obligations hypothécaires.

La SHNB a persévéré dans ses efforts pour obtenir les fonds nécessaires pour effectuer les réparations à la maison, ce qui s'est finalement réalisé à la suite d'un rapport d'un inspecteur de la SCHL daté du 30 octobre 1984. Dans son rapport, l'inspecteur a estimé le coût des réparations à 21 722 $. À la réception de l'approbation de la SCHL, la SHNB a entrepris d'obtenir des estimations et d'accorder un contrat pour l'exécution des travaux. Ceux-ci ont coûté 23 318 $ et se sont terminés au début de 1985. Le logement a ensuite été assigné à un autre client choisi par la Skigin-Elnoog Housing Corporation. Les formalités relatives au nouveau propriétaire ne sont pas encore toutes remplies.

7. En apprenant que la SHNB avait entrepris d'effectuer les travaux correctifs qu'il avait demandés bien des mois auparavant, [le plaignant] a communiqué avec le cabinet du premier ministre, qui lui a conseillé de s'adresser à notre bureau, pour demander de reprendre possession du logement. En vérifiant auprès de la SHNB, le bureau a appris que la société n'était pas prête à redonner la maison [au plaignant]. Le refus reposait sur trois motifs : premièrement, les arriérés accumulés [par le plaignant] à la date où le droit de vente a été exercé, deuxièmement, des dommages présumés de 5 000 $ causés au logement par le client et, troisièmement, l'enlèvement présumé [par le plaignant] de la cuisinière et du réfrigérateur fournis avec le logement. Au cours d'une vérification additionnelle auprès [du plaignant], celui-ci a expliqué que les arriérés se sont accumulés parce qu'il avait dû quitter sa maison et en raison des ressources financières limitées dont il disposait pour payer le déménagement. Pour ce qui est des dommages présumés causés au logement, [le plaignant] soutient qu'ils sont le résultat d'une condensation

excessive dans la maison. De même, [le plaignant] conteste le fait qu'il ait enlevé la cuisinière et le réfrigérateur fournis avec la maison. Il a déclaré que, en raison de la négligence du propriétaire précédent et des dommages causés par les défauts de construction, il avait dû remplacer les deux appareils ménagers, ce qu'il avait fait avec l'aide du ministère des Services sociaux. Il a également déclaré qu'il avait dû remplacer le système de chauffage de la maison pour installer un poêle à bois, qu'il avait laissé dans le logement à son départ. De plus, toujours selon le plaignant, celui-ci aurait repeint la maison, installé des marches, placé des carreaux dans la cuisine et dans la salle à manger, installé une antenne de télévision et acheté deux pompes de puisard pour enlever l'eau.

8. Actuellement, il semblerait que la SHNB n'ait aucune obligation envers [le plaignant] parce que celui-ci n'a pas respecté ses engagements hypothécaires. Par contre, [le plaignant] croit que la SHNB devrait lui trouver un autre logement parce qu'elle n'a pas respecté son obligation fondamentale, qui était de lui fournir un logement habitable. [Le plaignant] allègue que la société avait les moyens de savoir que le logement était impropre à l'habitation au moment de son achat, qu'elle a reconnu sa responsabilité relativement au redressement de la situation et que, maintenant qu'elle a les moyens d'effectuer les travaux correctifs, il devrait en être le bénéficiaire.

À la suite de la présentation de ce rapport préliminaire à la société, cette dernière a accepté d'aider le plaignant à trouver un logement dans la région. Malheureusement, étant donné que leurs enfants avaient grandi et qu'ils avaient quitté la maison, le plaignant et son épouse n'étaient plus admissibles à une maison subventionnée par la société. En outre, des obstacles juridiques considérables empêchaient de leur accorder un logement locatif ordinaire. Par contre, la société a consenti à mettre à la disposition des plaignants un appartement pour personnes âgées dans la région de Chatham. Étant donné que le plaignant a plus de 60 ans, cette offre de la société semble raisonnable.

85-360-35

Le 30 août 1985, un propriétaire s'est plaint de prétendus vices de construction dans une maison qu'il avait achetée de la société.

Le propriétaire se plaignait de problèmes de structure -- gauchissement de la poutre maîtresse, murs fissurés et faible étanchéité des fenêtres -- et de problèmes de ventilation -- y compris une chaudière inadéquate, un poêle à bois défectueux et un taux d'humidité excessif.

L'étude du bureau et de l'adjoint à l'administration - exploitation, dont le travail a grandement facilité les enquêtes du bureau au sujet des affaires de la société, a montré que les soucis du propriétaire quant à la structure n'étaient pas fondés ou que les problèmes étaient de nature relativement mineure. Par contre, il était aussi clair que le système de ventilation de la maison était inadéquat. Finalement, la société a accepté de faire installer une nouvelle installation de chauffage plus puissante.

Cette mesure a grandement contribué à résoudre les problèmes du propriétaire.

86-360-2

Le 21 janvier 1986, la mère d'un enfant gravement malade s'est plainte du refus de la société de lui accorder un logement à loyer modique à Newcastle.

La plaignante est mère de deux enfants de 8 ans et de 3 mois. Ce dernier est atteint de troubles cardiaques graves qui, selon le médecin, exigent qu'il soit logé convenablement. À l'époque où la plaignante a contacté le bureau, elle habitait un logement dans une école d'une seule pièce convertie en habitation. Il n'y avait, dans ce logement très inadéquat, pas d'eau courante, pas de salle de bains, pas d'isolation ni de système de chauffage approprié, sans compter qu'il n'offrait aucune intimité et que d'autres locataires faisaient preuve d'hostilité envers la plaignante. Compte tenu des circonstances, un agent du logement local avait recommandé que la prochaine propriété locative disponible soit accordée à la plaignante. Malheureusement, la régie locale d'habitation a rejeté la recommandation en faveur d'une personne dont les besoins paraissaient moins critiques que ceux de la plaignante.

Au cours de l'étude du cas avec la société, le bureau a fait la recommandation informelle que cette dernière prenne toutes les mesures possibles en vue d'obtenir un logement à loyer modique pour la plaignante le plus tôt possible. Heureusement, un logement de la régie d'habitation de Newcastle a été libéré et il a immédiatement été accordé à la plaignante. La société a confirmé ce fait le 19 février, et la plaignante a été informée qu'elle pourrait y emménager le 1er mars. La plaignante a par la suite appris que le logement ne serait pas libre avant le 15 mars. Des mesures ont été prises à ce moment-là pour loger la plaignante temporairement afin de ne pas mettre davantage en jeu la santé de son enfant. Le ministère a refusé de fournir un logement temporaire. Toutefois, le médecin de la plaignante a fait admettre l'enfant de celle-ci dans un hôpital général en attendant qu'elle obtienne un logement à loyer modique, pour s'assurer que la santé de l'enfant ne se détériore en raison de son environnement physique désespérément inadéquat.

La plaignante s'est déclarée satisfaite du résultat.

TOURISME, LOISIRS ET PATRIMOINE

Reporté de 1985 -	1	
Reçu en 1986 -	3	
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		1
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible		1
À l'étude		1

TRANSPORTS

Reporté de 1985 -	15	
Reçu en 1986 -	90	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		5
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée		2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible		1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		31
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		22
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible		3
Discontinué (plaignant) - Aide accordée		2
Non fondé - Aucune aide possible		7
Partiellement fondé - Partiellement redressé		1
Fondé - Aide accordée		4
Fondé - Partiellement redressé		1
Fondé - Redressé		5
Fondé - Recommandation		1
À l'étude		20

84-170-44

Un propriétaire s'est adressé au bureau en mai 1984 à la suite du refus du ministère de régler avec lui un problème vieux de 30 ans.

Le plaignant a déposé un grief voulant que le ministère ait refusé de canaliser un fossé d'égouttement traversant sa propriété, creusé à l'occasion de la construction de la Transcanadienne. Le plaignant a déclaré qu'il a demandé au ministère à quelques reprises de canaliser et de remplir le fossé qui divise son terrain afin qu'il puisse effectuer plus facilement ses travaux d'exploitation agricole. Il a aussi déclaré que le problème s'était récemment aggravé suite au détournement indirect d'eau venant d'une route secondaire située tout près.

À l'étude préliminaire, le ministère a convenu avoir creusé le fossé sur la propriété du plaignant et y avoir installé une section de tuyau assez longue pour lui permettre de traverser d'un côté du terrain à l'autre avec son équipement. Par ailleurs, le ministère a nié que ses derniers travaux de creusage récents sur la route secondaire adjacente avaient amené plus d'eau sur la propriété du plaignant.

Une inspection de la propriété du plaignant a révélé que le tracé de la route secondaire avait été récemment redéfini. Ces travaux avaient comporté l'installation d'un tuyau et la canalisation de l'eau provenant de l'autre côté de la route jusqu'au fossé d'égouttement traversant la propriété du plaignant.

Après une étude plus poussée, le ministère a convenu avoir détourné de l'eau sur la propriété du plaignant et il a pris des mesures visant à éliminer la dérivation en question. Toutefois, il a refusé d'installer la nouvelle canalisation que le plaignant demandait pour son terrain.

Une étude plus détaillée du bureau a révélé que le ministère n'avait jamais signé de contrat de servitude avec le plaignant au moment de la construction de la Transcanadienne. Des autorités du ministère ont donc rencontré le plaignant pour régler la question du contrat, qui traînait depuis très longtemps. Le plaignant, au cours des négociations, a aussi rencontré le ministre des Transports. Enfin, le ministère a décidé de faire les travaux de canalisation demandés par le plaignant plutôt que de signer un contrat de servitude avec lui.

Le plaignant a par la suite confirmé l'installation de la canalisation d'égouttement et il s'est déclaré satisfait du résultat.

85-170-24

Un propriétaire s'était plaint le 14 avril 1977 que le ministère avait refusé de lui accorder un accès à une route à accès limité.

Le plaignant soutenait que l'on devait lui accorder un accès par une ancienne route publique qui traversait sa propriété. Au cours de l'enquête, il avait été établi que la route publique en question n'avait jamais été désignée route publique en vertu des dispositions de la Loi sur la voirie. Le plaignant a donc été informé qu'il devait adresser sa demande au ministre des Transports et au lieutenant-gouverneur en conseil, en vertu des dispositions de l'article 39 de la Loi sur la voirie.

En 1979, le plaignant a contacté de nouveau le bureau pour soulever un certain nombre d'objections au sujet de ce qui était à son avis des irrégularités qui se seraient produites en 1976 au moment de la vente d'une propriété au ministère en vue de la construction d'un échangeur. Bien que les circonstances aient été assez complexes, il est possible de les résumer par les allégations suivantes :

a) Le ministère n'a pas tenu son engagement d'aménager convenablement le paysage sur le flanc de coteau situé entre la maison du plaignant et l'échangeur.

b) Le ministère a retiré à tort, sur les lieux de l'échangeur, de la terre arable qui avait été promise au plaignant.

c) Le ministère avait obtenu la signature du plaignant sur des ententes d'achat et de vente, et sur des titres relativement à une propriété qui était plus grande que ce qui était nécessaire "aux fins de la construction de routes", ce dont le plaignant n'avait pas été informé et pour quoi le ministère n'avait pas obtenu son consentement.

d) Le ministère n'avait pas barré comme il l'aurait dû une route d'accès qui n'était plus utilisée et qui coupait une voie ferrée adjacente à la propriété du plaignant.

À la suite d'une étude approfondie et très longue de la plainte, l'avocat du bureau a tenu une audience avec le plaignant, le fils du plaignant et des fonctionnaires du ministère, le 12 février 1986, au domicile du plaignant. Après l'audience, le bureau et le ministère ont poursuivi l'enquête, dont la conclusion a été exposée dans la lettre suivante, que le bureau a adressée au plaignant le 5 mai 1986 :

> À la suite de notre conversation téléphonique du 18 avril, je désire confirmer que notre bureau a maintenant reçu une réponse détaillée du ministère des Transports en ce qui a trait à la demande que vous avez faite au cours de notre réunion du 12 février.
>
> Nous vous donnons ci-dessous la liste des éléments figurant dans la réponse du ministère au sujet des demandes que vous avez faites à la fin de notre réunion du 12 février, et dans l'ordre où vous les avez faites :
>
> I. Aménagement paysagiste du lot 76-100.
>
> Le ministère a accepté de vous verser 3 500 $ pour vous permettre de placer du remblai et de la terre arable, d'ensemencer et de niveler votre propriété.
>
> II. Questions liées à l'enlèvement de la terre arable du terrain de l'échangeur [...], y compris :
>
> 1) La demande faite au gouvernement d'expliquer par écrit le transport de terre arable au poste de pesée et au dépôt temporaire du gouvernement.
>
> 2) La raison pour laquelle le gouvernement permettrait que l'on transporte [ailleurs] le tas de terre arable adjacent à la propriété [du plaignant].

3) Une étude en vue d'établir s'il y a eu discrimination en ce qui a trait au transport de la terre arable en question [à un autre endroit].

Le ministère a fourni la réponse suivante à ces trois questions :

Le ministère répond simultanément et de la manière suivante aux trois questions posées, qui sont des variantes :
La terre arable qui a été entassée appartenait au ministère des Transports et le ministère a le droit d'utiliser ce matériau comme bon lui semble.

Le ministère a également dit qu'à son avis, si [le plaignant] avait demandé par écrit qu'on lui remette une partie du matériau en question, il aurait bien pu en recevoir une partie.

Le ministère a indiqué, et c'est notre conclusion, que le dédommagement offert pour les divers éléments en jeu avait été, en partie, une manière de répondre favorablement à la question que vous avez posée au sujet de l'enlèvement de la terre arable du terrain de l'échangeur.

III. Demande de retour des parcelles 76-300 et 76-400.

Étant donné la confusion évidente qui régnait au sujet de l'achat par le ministère de la parcelle 76-300 (environ 2,65 acres), ce dernier a consenti à vous rendre gratuitement cette parcelle de terrain. Le ministère a précisé que cette cession est soumise aux conditions suivantes :

a) Le ministère conservera sur la parcelle une servitude de 50 pi pour un cours d'eau, et cette servitude fera l'objet d'un relevé et sera enregistrée au bureau de l'enregistrement du comté de

b) Le ministère n'autorisera aucun accès direct à la [route à accès limité] ou aux bretelles (ou aux deux) à partir de la parcelle 76-300. Le seul accès se fera par l'accès connu habituellement sous l'appellation de parcelle 76-400.

c) Le ministère ne vous fournira aucune canalisation pour vous permettre de passer dans les deux sens sur la servitude du cours d'eau mentionnée à l'alinéa a).

d) Le ministère n'est pas disposé à vous rendre la propriété de la parcelle 76-400. Il a signalé que cette parcelle est une route provinciale désignée qui donne accès à l'échangeur [...] à partir de votre propriété et à partir de celle située à l'arrière de la vôtre. Il a été souligné que la présence de la route d'accès vous a permis d'aménager votre propriété.

IV. Demande d'accès à la route à accès limité.

Le ministère a indiqué que vous pouvez poursuivre vos démarches en vue d'obtenir des accès [...] en envoyant une demande écrite à l'ingénieur régional de la voirie. Étant donné que le ministère nous a déjà informés (au cours de notre enquête de 1977-1978) qu'il n'a pas l'intention de vous fournir un accès, je vous conseille de vous adresser directement au ministre des Transports. Si le ministre accueille favorablement votre demande, il pourra la soumettre à l'approbation du Cabinet

V. Versement de matériau d'emprunt sur la route traversant la voie ferrée.

Le ministère a indiqué qu'il installera une barrière en vue de bloquer l'accès à la route traversant la voie ferrée, et que cette barrière sera d'un type permanent, qui répondra aux normes fixées par l'Association des routes et transports du Canada.

Le bureau a par la suite classé l'affaire.

85-170-53

Un gardien surnuméraire dans un bureau régional de la voirie s'est plaint du fait que le ministère ait omis de lui assigner des tâches.

Le plaignant a déclaré qu'il était à l'emploi du ministère à titre de gardien occasionnel depuis janvier 1982. Au cours de l'année civile 1985, il avait accumulé six mois d'emploi et, de ce fait, il croyait avoir acquis des droits d'ancienneté. Lorsqu'il a réclamé un emploi plus régulier auprès de la direction, on a mis fin à son emploi et ses tâches ont été réassignées à deux autres gardiens.

À l'enquête, le ministère a confirmé que le plaignant était gardien surnuméraire occasionnel. À ce titre, il n'était pas un employé aux termes de la Loi relative aux relations de travail dans les services publics et il n'avait aucun droit d'ancienneté en vertu de cette loi. De plus, les dispositions de la Loi sur la Fonction publique semblaient donner au sous-ministre une discrétion presque absolue en ce qui a trait à l'embauchage d'employés occasionnels ou temporaires, selon les besoins.

Néanmoins, le sous-ministre a indiqué que le plaignant reprendrait ses tâches, ce que ce dernier a confirmé par la suite.

85-170-64, 85-170-72

Deux automobilistes se sont plaints en 1985 du retard apporté par le ministère à régler le montant des dégâts matériels qui, selon eux, avaient été causés à leurs véhicules par la négligence apportée à la réparation de routes provinciales.

Dans le premier cas, la voiture du plaignant est passée dans un nid de poule sur une route municipale de responsabilité provinciale. L'accident s'est produit le 21 mars 1984, mais les 123 $ demandés par le plaignant pour dommages n'avaient pas encore été payés au moment où il est entré en contact avec le bureau, le 30 octobre 1985.

Un résident de la Nouvelle-Écosse s'est plaint au bureau le 11 décembre 1985 que sa demande d'indemnité de 125 $ qu'il avait faite le 26 mai 1985 n'avait pas été réglée.

Dans les deux cas, les plaignants ont blâmé le ministère de son manque de communication, de sa réticence et de ses retards à régler leurs demandes d'indemnité.

Au cours de l'enquête, il a été établi que, bien que le montant des demandes individuelles était peu élevé, il était difficile, sur le plan juridique, de déterminer dans quelle mesure le ministère pouvait être tenu responsable de telles imperfections du réseau routier, et de déterminer aussi les responsabilités respectives de la province et d'un gouvernement municipal dans le cas où le ministère a accepté d'effectuer des travaux d'entretien pour la municipalité. Il a été également établi que la majorité des demandes de règlement soumises au ministère, dans les cas où il agit en autoassureur, sont réglées d'une manière assez prompte.

Dans les cas en question, les indemnités ont été payées après le début de l'enquête du bureau. Malheureusement, le ministère a tardé à répondre au bureau, et ce retard a été comparable à ceux qu'ont connus les plaignants.

86-170-7

Le 20 janvier 1986, un propriétaire s'est plaint que le ministère ait refusé de corriger un problème de drainage.

Le plaignant a déclaré que les travaux de creusage de fossés adjacents à une route provinciale désignée ont été mal effectués, ce qui a causé des inondations importantes à son sous-sol au printemps. Le plaignant a ajouté que ses nombreuses demandes d'aide adressées au bureau local des Transports étaient restées sans réponse.

Le bureau central du ministère a accordé l'attention voulue à la question au cours de l'examen de la demande avec le bureau. Les travaux de creusage demandés par le requérant ont été entrepris et se sont terminés le 23 janvier.

Le plaignant a remercié le bureau de son aide.

86-170-39, 86-170-78

Un propriétaire s'est plaint en septembre 1985 au sujet de l'enlèvement d'un caniveau qui donnait accès à une propriété à partir d'une route à accès limité. À la suite de discussions préliminaires, le plaignant a décidé de donner suite à l'affaire de sa propre initiative.

Il s'est adressé au bureau à nouveau en juin 1986, surtout pour se plaindre que le ministère avait refusé de lui accorder un permis de construire un garage derrière sa résidence. Le ministère avait apparemment décidé de retarder sa décision en attendant qu'une décision finale soit prise relativement à l'élargissement sur quatre voies de la route principale passant près de la résidence du plaignant. Ce dernier avait l'impression que la situation retarderait injustement ses travaux, et il a donc commencé à bâtir sans le consentement du ministère.

Heureusement pour le plaignant, le ministère a accepté de tracer la nouvelle route à une certaine distance de la route actuelle et, par conséquent, il lui a rapidement accordé un permis de construire.

Cependant, le plaignant ainsi que son beau-frère et son beau-père sont restés fâchés de la décision du ministère d'enlever un caniveau qui donnait accès à la maison mobile du plaignant. Celle-ci avait été installée sur la propriété avant la construction de sa maison, et avait été enlevée après l'achèvement des travaux. Le bureau a consulté à ce sujet des représentants du ministère. Comme ces derniers semblaient réceptifs à la demande, il a conseillé au beau-frère du plaignant de s'adresser au ministre des Transports. Ce dernier a par la suite accordé un accès approprié.

Dans une lettre datée du 17 octobre 1986, la famille a remercié le bureau de son aide.

86-170-61

Les dix-huitième et dix-neuvième rapports annuels du bureau relatent les difficultés d'un propriétaire qui revendiquait l'accès à une route à accès limité pour des fins résidentielles (dix-huitième rapport, p. 22-23, dossier 84-170-9). En bref, le plaignant a allégué qu'on lui

avait injustement refusé un accès alors que des accès avaient été accordés à d'autres propriétaires voisins dont la situation était identique à la sienne. L'étude ultérieure du bureau a porté sur ce cas précis et sur la question générale des routes à accès limité (voir notamment le dix-neuvième rapport, p. 7-9 à ce sujet), y compris l'incapacité du ministère d'identifier les accès accordés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick depuis la mise en vigueur du programme de routes à accès limité, en 1968.

L'affaire a connu quelques heureux dénouements en 1986. Premièrement, le plaignant a rencontré le ministre des Transports et, à la suite de cette rencontre, il a été informé que le ministre était prêt à recommander qu'un accès à la Transcanadienne lui soit accordé. Deuxièmement, la Direction des techniques de la circulation a entrepris un travail d'identification des accès accordés pour la période de 1980 à 1986. Malheureusement, les lacunes dans les dossiers du ministère en ce qui touche les accès accordés avant 1980 étaient si grandes qu'elles ont empêché un travail détaillé sur la question. Finalement, comme il est indiqué ailleurs dans le présent rapport (voir p. 101), les membres du Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative ont montré un intérêt soutenu pour la question.

TRAVAIL

Reporté de 1985 -	4	
Reçu en 1986 -	18	
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible		3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible		8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée		2
Non fondé - Aucune aide possible		2
Non fondé - Aide accordée		1
Partiellement fondé - Aide accordée		1
À l'étude		5